CORRECCIÓN DE ERRORES DE LA RESOLUCIÓN DE 15 DE MAYO DE 2023, DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA, DE ACTUALIZACIÓN DE LAS TARIFAS APLICABLES A LAS ACTUACIONES A REALIZAR POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A., MEDIO PROPIO, EN EJECUCIÓN DE LOS ENCARGOS QUE RECIBA DE LOS PODERES ADJUDICADORES.

ANTECEDENTES

Advertidos errores en la Resolución de 15 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía, de actualización de las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza de las Telecomunicaciones S. A., Medio Propio, en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores, se procede a su rectificación.

Primero: En el párrafo segundo del apartado Primero de la resolución, donde dice:

"El tarifario actualizado mediante la presente Resolución se incluirá en la tabla electrónica que se publicará en el Perfil del Contratante de SANDETEL M.P., con la siguiente suma de verificación para proteger su integridad:

Código de verificación Checksum SHA 256:

02c931a39ded5b7330db4b354e659b5bf3feb4c22405bae6e1ba39b642e62462."

Debe decir:

"El tarifario actualizado mediante la presente Resolución se incluirá en la tabla electrónica que se publicará en el Perfil del Contratante de SANDETEL M.P., con la siguiente suma de verificación para proteger su integridad:

Código de verificación Checksum SHA 256:

5e2b12783cf0cca58760d5174b82f27b3adadec7da4751f167fa66f5c4610bef".

Segundo: En la página 185 del Anexo de la Resolución de 15 de mayo de 2023, se incluye un nuevo apartado 24 denominado "*Servicio de infraestructura de Redes de Área Local*", renumerándose sucesivamente y en consecuencia los siguientes apartados.

Tercero: En la página 364 del Anexo de la Resolución de 15 de mayo de 2023, se incluye un nuevo apartado 35 denominado "*Suministro Infraestructura HW*", renumerándose sucesivamente y en consecuencia los siguientes apartados.

El Director Gerente, Raúl Jiménez Jiménez.

Es copia auténtica de documento electrónico

ANEXO

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

Es copia auténtica de documento electrónico

ÍNDICE.

1. INTRODUCCIÓN. 26
2. BENEFICIOS DE LOS ENCARGOS DE SANDETEL. 32
2.1. AHORRO DE COSTES. 32
2.2. COMPROMISO CON LA CALIDAD. 32
2.3. CONOCIMIENTO EXPERTO. 32
2.4. CONOCIMIENTO DEL ECOSISTEMA TECNOLÓGICO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. 33
2.5. SERVICIOS INTEGRADOS CON LA RED CORPORATIVA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. 33
2.6. PUESTA EN MARCHA INMEDIATA DE SERVICIOS SIN NECESIDAD DE INVERSIÓN. 33
2.7. GARANTÍA DE INDEPENDENCIA, TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD FRENTE A TERCEROS. 34
2.8. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA PÚBLICA Y PRIVADA. 34
3. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. 34
3.1. ESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. 34
3.1.1. Centro de Atención de Usuarios (CAU). 35
3.1.2. Gestor de cliente. 35
3.1.3. Grupos de Soporte. 35
3.2. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TIC DE SANDETEL. 36
3.2.1. Procedimientos para la gestión de incidencias. 36
3.2.1.1. Impacto de la incidencia (basado en la severidad). 36
3.2.1.2. Urgencia de la incidencia (basada en criticidad). 37
3.2.1.3. Tabla de prioridad de la incidencia. 38
3.2.1.4. Incidencias reactivas (notificadas por el Organismo). 38
3.2.1.5. Incidencias proactivas (detectadas por SANDETEL). 39
3.2.2. Procedimiento para la gestión de peticiones. 40
3.2.3. Procedimiento para la gestión de consultas. 42
3.2.4. Procedimiento para la gestión de reclamaciones. 44
3.3. SUSCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS. 45

Es copia auténtica de documento electrónico

3.4. PRECIOS DE LOS SERVICIOS. 46
3.5. FORMA DE FACTURACIÓN. 47
3.6. PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS. 47
3.7. OBJETIVOS DE LA CALIDAD SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. 48
3.8. ORGANIZACIÓN. 48
4. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE DOMINIOS WEB. 53
4.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 53
4.1.1. Registro de dominio. 53
4.1.1.1. Dominios genéricos. 53
4.1.1.2. Dominios Territoriales. 54
4.1.1.3. Dominios restringidos 54
4.1.2. Transferencias de Dominio. 55
4.2. LITERALES Y PRECIOS. 55
5. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE AUDITORÍA DE REDES DE ÁREA LOCAL. 56
5.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 56
5.2. DESCRIPCIÓN. 56
5.2.1. Modalidades/Opciones del P/S. 58
5.2.1.1. Modalidades. 58
5.2.1.2. Opciones. 58
5.2.1.2.1. Análisis de Sistema de Cableado Estructurado. 58
5.2.1.2.2. Análisis de la Red Lan. 59
5.2.1.2.3. Análisis de la Red WLAN. 60
5.2.1.2.4. Diseño de los elementos activos de la Red de Área Local. 60
5.2.1.2.5. Diseño de los elementos pasivos de la Red de Área Local. 62
5.2.1.2.6. Hora de ingeniero de red especialista en networking. 63
5.3. NIVEL DE SERVICIO. 63
5.4. LITERALES Y PRECIOS. 64

Es copia auténtica de documento electrónico

6. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES WI-FI CORPORATIVO. 64
6.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 64
6.2. DESCRIPCIÓN. 65
6.3. TIPOS DE ACCESO. 65
6.3.1. Acceso Corporativo. 66
6.3.2. Acceso en itinerancia. 66
6.3.3. Acceso de invitados. 66
6.4. SERVICIOS DE PUESTA EN MARCHA. 67
6.5. SERVICIOS DE SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN. 68
6.6. REQUISITOS DE LA SEDE. 70
6.7. NIVEL DE SERVICIO. 70
6.8. LITERALES Y PRECIOS. 72
7. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE GESTIÓN DE REDES DE ÁREA LOCAL. 72
7.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 72
7.2. DESCRIPCIÓN. 73
7.3. SERVICIO DE OPERACIÓN Y SOPORTE LAN. 73
7.3.1. Requisitos previos. 75
7.4. SERVICIO DE SOPORTE EQUIPAMIENTO SWITCHING SUMINISTRADO POR RED.ES. 75
7.5. SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE ACTIVOS DE LA RED DE ÁREA LOCAL. 75
7.5.1. Requisitos previos. 76
7.6. NIVEL DE SERVICIO. 76
7.7. LITERALES Y PRECIOS. 78
8. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE PASARELA SMS. 79
8.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 79
8.2. DESCRIPCIÓN. 79
8.2.1. Interfaz máquina-máquina. 80
8.2.2. Webmóvil. 81

Es copia auténtica de documento electrónico

8.2.3. Avisos Junta. 82
8.3. NIVEL DE SERVICIO. 83
8.4. LITERALES Y PRECIOS. 83
9. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE STREAMING DE AUDIO/VÍDEO 84
9.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 84
9.2. DESCRIPCIÓN. 85
9.2.1. Streaming en directo. 85
9.2.2. Streaming bajo demanda. 86
9.2.3. Servicios Opcionales. 86
9.2.3.1. Inserción de Publicidad. 86
9.2.3.2. Autenticación de usuario. 87
9.2.3.3. Presentación (WEB TV) 87
9.2.3.4. Servicio de producción y edición de contenidos. 87
9.3. NIVEL DE SERVICIO. 87
9.4. LITERALES Y PRECIO. 87
9.4.1. Streaming en directo (Live) o bajo demanda (VoD). 87
9.4.2. Almacenamiento. 88
9.4.3. Servicios opcionales. 88
10. OPERACIONES EN CAMPO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. 88
10.1. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR ACTUACIÓN. 88
10.1.1. Soporte Técnico. 89
10.1.2. Replanteo y estudio. 89
10.1.3. Actuación técnica. 90
10.1.3.1. Migración de servicios. 91
10.1.3.2. Incidencias Red. 92
10.1.3.3. Protocolo pruebas. 93
10.1.4. Suplementos. 94

Es copia auténtica de documento electrónico

10.1.4.1. Suplemento desplazamiento provincial ... 94
10.1.4.2. Suplemento horario. ... 94
10.1.5. Descuentos. ... 94
10.2. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR PERFILES PROFESIONALES. ... 94
10.2.1. Coordinador de Proyecto. ... 95
10.2.2. Técnico de telecomunicaciones. ... 96
10.2.3. Técnico administrativo. ... 96
10.2.4. Técnico de campo. ... 97
10.2.5. Técnico de soporte gestión de proyecto. ... 98
10.2.6. Técnico en asistencia en PRL. ... 98
10.3. NIVEL DE SERVICIO. ... 99
10.4. LITERALES Y PRECIOS. ... 99
10.4.1. Modalidad de contratación por actuación. ... 99
10.4.1.1. Contratación por perfiles profesionales. ... 100
11. SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA. ... 102
11.1. CONSULTORÍA. ... 102
11.1.1. Descripción. ... 102
11.1.2. Literales y Precios. ... 104
11.2. TELECOMUNICACIONES Y GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO. ... 104
11.2.1. Descripción. ... 104
11.2.1.1. Generales. ... 104
11.2.1.2. Soporte a las operaciones. ... 106
11.2.1.3. Soporte de Contact Center y Centro de Servicios a Usuarios. ... 110
11.2.2. Literales y precios. ... 115
11.2.2.1. Generales. ... 115
11.3. DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y APLICACIONES. ... 115
11.3.1. Descripción. ... 115

Es copia auténtica de documento electrónico

11.3.2. Literales y precios. 117
11.4. OFICINA DE GOBIERNO DE SERVICIOS T.I. 118
11.4.1. Descripción. 118
11.4.2. Literales y precios. 119
12. INDEMNIZACIONES POR RAZÓN DEL SERVICIO. 120
12.1. DESCRIPCIÓN. 120
12.2. LITERALES Y PRECIOS. 120
13. SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PUESTO DE TRABAJO. 122
13.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 122
13.2. DESCRIPCIÓN. 122
13.2.1. Funciones. 123
13.2.2. Herramientas de soporte del servicio. 124
13.3. MODALIDADES DEL SERVICIO. 125
13.3.1. Modalidad de contratación por Puesto de Trabajo. 125
13.3.2. Modalidad de contratación por Perfiles Profesionales. 126
13.3.2.1. Responsable del Servicio. 126
13.3.2.2. Coordinador del servicio. 126
13.3.2.3. Técnico de microinformática en sede. 127
13.3.2.4. Técnico de microinformática experto. 128
13.3.2.5. Técnico de microinformática itinerante. 128
13.3.2.6. Técnico de soporte remoto. 129
13.3.2.7. Técnico de sistemas. 129
13.3.2.8. Técnico de Diseño e Implantación. 129
13.3.3. Otras opciones. 130
13.3.3.1. Apoyo al servicio de Puesto de Trabajo. 130
13.3.3.2. Servicio de reparaciones. 130
13.3.3.3. Servicio de envío material. 131

Es copia auténtica de documento electrónico

13.3.3.4. Servicio de Almacén. 131
13.3.3.5. Servicio de Soporte Remoto al Puesto de Trabajo. 131
13.3.3.6. Herramienta de Gestión Remota del Puesto de Trabajo. 131
13.3.3.7. Servicio de Virtualización de aplicaciones y escritorios. 132
13.3.3.8. Suplemento fuera de horario. 132
13.3.3.9. Licencias Office 365 E1 para la Agencia de Servicios Sociales y Ayuda a la Dependencia de Andalucía. 132
13.4. NIVEL DE SERVICIO. 132
13.5. LITERALES Y PRECIOS. 133
13.6. CONSIDERACIONES ADICIONALES A LAS TARIFAS. 133
14. SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. 134
14.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 134
14.2. DESCRIPCIÓN. 135
14.2.1. Beneficios para el Organismo. 136
14.2.2. Beneficios para el ciudadano. 136
14.3. MODALIDADES DEL SERVICIO. 137
14.4. OPCIONES ADICIONALES. 139
14.5. NIVEL DE SERVICIO. 140
14.6. LITERALES Y PRECIOS. 141
15. SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA CITA PREVIA. 142
15.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 142
15.2. DESCRIPCIÓN. 142
15.2.1. Beneficios para el Organismo. 143
15.2.2. Beneficios para el Ciudadano. 143
15.3. MODALIDADES DEL SERVICIO. 143
15.4. OPCIONES ADICIONALES. 145
15.5. NIVEL DE SERVICIO. 146
15.6. LITERALES Y PRECIOS. 147

Es copia auténtica de documento electrónico

16. SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO. 147
16.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 147
16.2. DESCRIPCIÓN. 147
16.2.1. Beneficios para el Organismo. 147
16.2.2. Beneficios para el Organismo. 148
16.3. MODALIDADES DEL SERVICIO. 148
16.4. OPCIONES ADICIONALES. 150
16.5. NIVEL DE SERVICIO. 151
16.6. LITERALES Y PRECIOS. 152
17. SERVICIO DE CENTRO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA/USUARIO ESPECIALIZADO. 152
17.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 152
17.2. LITERALES Y PRECIOS. 153
18. SERVICIO DE NIVEL 2 CONTACT CENTERS Y CENTROS DE ATENCIÓN A USUARIOS. 153
18.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 153
18.2. LITERALES Y PRECIOS. 155
19. SERVICIO DE CALIDAD PARA CONTACT CENTERS Y CENTROS DE ATENCIÓN A USUARIOS. 157
19.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 157
19.2. LITERALES Y PRECIOS. 159
20. MONITORIZACIÓN, VIGILANCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO. 160
20.1. SERVICIOS DE MONITORIZACIÓN, VIGILANCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO. 160
20.1.1. Descripción del Servicio. 160
20.1.2. Modalidades de contratación. 160
20.2. SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN. 161
20.2.1. Resumen del servicio. 161
20.2.2. Descripción del servicio. 162
20.2.2.1. Implantación SW del Sistema de Monitorización RCJA. 162
20.2.2.2. SW Sistema de Monitorización RCJA. 162

Es copia auténtica de documento electrónico

20.3. LITERALES Y PRECIOS. 162
20.3.1. Monitorización, vigilancia y calidad del servicio. 162
20.3.2. Software de monitorización. 162
21. SERVICIO PUESTO DE AGENTES CONTACT CENTER. 163
21.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 163
21.2. DESCRIPCIÓN. 163
21.2.1. Requisitos el servicio. 163
21.2.2. Modalidades. 164
21.3. NIVEL DE SERVICIO. 165
21.4. LITERALES Y PRECIOS. 166
22. SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA (TELEINTERPRETACIÓN) NUEVO SERVICIO. 167
22.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 167
22.2. DESCRIPCIÓN. 167
22.2.1. Requisitos del servicio. 168
22.3. NIVEL DE SERVICIO. 168
22.4. LITERALES Y PRECIOS. 168
23. SERVICIO DE CABLEADO DE REDES DE ÁREA LOCAL. 169
23.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 169
23.2. DESCRIPCIÓN. 169
23.3. SERVICIOS. 169
23.3.1. Toma de usuarios simples. 170
23.3.2. Tomas de Usuarios Dobles. 171
23.3.3. Paneles y Bandejas. 173
23.3.4. Armarios de Comunicaciones. 173
23.3.5. Enlaces trocal UTP. 174
23.3.6. Enlace de Fibra Óptica Multimodo OM4 y OM5. 174
23.3.7. Enlaces de Fibra Óptica Monomodo. 174

Es copia auténtica de documento electrónico

23.3.8. Latiguillos de cobre y fibra. 174
23.3.9. Replanteo. 176
23.3.10. Certificación de tomas. 176
23.3.11. Soporte cableado. 177
23.3.12. Literales y Precios. 177
24. SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA DE REDES DE ÁREA LOCAL. 177
24.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 177
24.2. DESCRIPCIÓN. 177
24.3. SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA. 178
24.3.1. Servicios de Switching LAN. 178
24.3.2. Servicios Protección Eléctrica. 180
25. SERVICIO DE LOCALIZACIÓN Y GUIADO. 180
25.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 180
25.2. DESCRIPCIÓN. 180
25.2.1. Aplicación móvil. 182
25.2.2. Balizas de posición. 183
25.2.3. Plataforma de servicios en la nube. 184
25.2.4. Lector de balizas o sniffers. 185
25.2.5. Balizas para usuarios o activos. 186
25.3. SERVICIOS DE PUESTA EN MARCHA. 186
25.3.1. Servicio de localización y guiado en interiores. 187
25.3.2. Servicio de localización y control de activos. 187
25.3.3. Servicio de localización y guiado en interiores. 187
25.3.4. Servicio soporte y mantenimiento. 188
25.3.5. Servicio de desarrollos evolutivos y desarrollo de APP Exclusivo. 189
25.4. SERVICIO DE CARGA DE CONTENIDO. 189
25.5. SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO ADICIONAL. 189

Es copia auténtica de documento electrónico

25.6. LITERALES Y PRECIOS. 190
26. SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO CABLEADO A RED CORPORATIVA. 190
26.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 190
26.2. MODALIDADES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 191
26.2.1. Control de acceso a la red. 192
26.2.2. Control de acceso a red avanzado. 192
26.3. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO. 193
26.3.1. Requisitos previos. 193
26.3.2. Definición de la política de seguridad. 194
26.3.3. Toma inicial de datos. 194
26.3.4. Plan técnico de Implantación. 194
26.3.5. Implementación en la electrónica de red de la sede. 195
26.4. LITERALES Y PRECIOS CON IVA INCLUIDO. 195
26.4.1. Cargos únicos. 195
26.4.2. Cargos Recurrentes. 196
27. OTROS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES Y GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO. 196
27.1. REGISTRO DE DIRECCIONAMIENTO PÚBLICO EN AUTORIDAD REGULATORIA EUROPEA (RIPE) 196
27.1.1. Descripción del servicio. 196
27.2. RED DE TRANSPORTE DE FIBRA ÓPTICA. 196
27.2.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 196
27.2.2. Condiciones del servicio. 198
27.3. EQUIPAMIENTO RED NEREA. 198
27.3.1. Descripción del servicio. 199
27.4. INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES. 199
27.5. SERVICIO DE LOGÍSTICA. 200
27.6. ENVÍOS. 201
27.7. TRANSPORTES. 201

Es copia auténtica de documento electrónico

27.7.1. Nivel de Servicio. 202
27.8. SERVICIOS SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ININTERRUMPIDA (SAI). 202
27.9. SERVICIOS DE COMUNICACIONES PARA RED NEREA. 202
27.9.1. Condiciones del Servicio. 203
27.10. SERVICIOS DE COMUNICACIONES PARA RED RCJA. 203
27.11. LITERALES Y PRECIOS. 203
28. SERVICIO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DIGITAL. 205
28.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 205
28.2. DESCRIPCIÓN. 205
28.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 207
28.4. ASISTENCIA TÉCNICA EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. 208
28.5. CONSULTORÍA BÁSICA DE SEGURIDAD. 209
28.6. SERVICIO DE ADECUACIÓN AL RGPD. 209
28.7. SERVICIO DE PREPARACIÓN A AUDITORÍA NORMATIVA. 210
28.8. SERVICIO DE APOYO A LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ADECUACIÓN AL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD. 211
28.9. CISO VIRTUAL. 213
28.10. SERVICIO ANÁLISIS DE RIESGOS. 215
28.11. SERVICIO DE AUDITORÍAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD. 216
28.12. SERVICIO FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN EN SEGURIDAD. 217
28.13. DISEÑO Y SOPORTE DE SOLUCIONES A MEDIDA EN MATERIA DE SEGURIDAD DIGITAL. 220
28.14. LITERALES Y PRECIOS. 221
29. SERVICIO DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) 224
29.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 224
29.2. DESCRIPCIÓN. 224
29.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 225
29.4. NIVEL DE SERVICIO. 226

Es copia auténtica de documento electrónico

29.5. ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TIC 226
29.6. CREACIÓN DE PIEZAS DIGITALES DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN. 230
29.6.1. Implantación, diseño y puesta en marcha de un blog. 230
29.6.2. Creación de vídeo nivel básico. 231
29.6.3. Creación de vídeo nivel avanzado. 231
29.6.4. Creación de vídeo especializado. 231
29.6.5. Podcast nivel básico. 231
29.6.6. Podcast nivel avanzado. 232
29.6.7. Pack de fotografías profesionales de stock 232
29.7. CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD EN REDES SOCIALES. 232
29.7.1. Campaña de publicidad en redes sociales básica. 232
29.7.2. Inserción de publicidad en publicidad en medios digitales. 232
29.8. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL AMBITO DE LAS SMART CITIES. 232
29.8.1. Actuación de promoción y difusión de proyecto Smart. 232
29.8.2. Generación de material promocional para difusión de proyecto Smart. 233
29.9. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS. 234
29.9.1. Organización de evento tipo 1. 234
29.9.2. Organización evento tipo 2. 235
29.9.3. Organización de evento tipo 3. 235
29.9.4. Organización de evento online. 236
29.9.5. Organización de evento en proyectos especiales. 236
29.10. STANDS. 237
29.10.1. Adecuación de stand básico. 237
29.10.2. Adecuación de stand avanzado. 237
29.10.3. Diseño y montaje de stand básico. 237
29.10.4. Diseño y montaje de stand avanzado. 238
29.11. MATERIAL IMPRESO DE COMUNICACIÓN. 238

Es copia auténtica de documento electrónico

29.11.1. Material de difusión y comunicación. 238
29.11.2. Diseño de roll-up. 238
29.11.3. Producción de roll-up. 238
29.11.4. Producción de roll-up. 238
29.11.5. Diseño de dosier. 238
29.12. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN EN EL TERRITORIO. 239
29.12.1. Actividad de promoción y difusión en territorio básica. 239
29.12.2. Actividad de promoción y difusión en territorio avanzado. 239
29.12.3. Inserción en medios generalistas. 239
29.13. GESTIÓN E INSTALACIÓN DE CERTIFICADOS SSL. 239
29.14. MONITORIZACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA. 240
29.15. COMPLEMENTO PARA BLOGS. 240
29.16. HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN PARA EL TRABAJO EN EQUIPO. 240
29.17. HERRAMIENTA DE MARKETING ONLINEY GESTIÓN DE CLIENTES. 240
29.18. HERRAMIENTAS DE E-MAIL MARKETING. 241
29.19. RETRANSMISIÓN DE EVENTO A TRAVÉS DE INTERNET. 241
29.20. SERVICIOS DE INFORMACIÓN A EMPRESAS EN MATERIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL. 241
29.21. REGISTRO DE MARCA EN OFICINA DE PATENTES Y MARCAS. 241
29.22. ADHESIÓN A/ PROMOCIÓN DE ORGANIZACIONES/FOROS ESPECIALIZADOS EN EL ÁMBITO DE LA ECONOMÍA DIGITAL. 242
29.23. SERVICIO DE CONSULTORÍA. 242
29.23.1. Resumen del Servicio. 242
29.23.2. Descripción del Servicio. 242
29.23.3. Condiciones de prestación del Servicio. 243
29.23.4. Facturación. 243
29.24. LITERALES Y PRECIOS. 244
30. SERVICIO DE FORMACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC). 246

Es copia auténtica de documento electrónico

30.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 246
30.2. DESCRIPCIÓN. 246
30.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 248
30.4. NIVEL DE SERVICIO. 248
30.5. ASISTENCIA TÉCNICA EN FORMACIÓN TIC. 249
30.6. FORMACIÓN PRESENCIAL. 252
30.7. CURSOS PRESENCIALES. 253
30.7.1. Diseño de curso presencial para la ciudadanía. 253
30.7.2. Impartición de curso presencial para la ciudadanía. 253
30.7.3. Diseño de curso presencial para empresas. 253
30.7.4. Impartición de curso presencial para empresas. 254
30.7.5. Diseño de curso presencial especializado para empresas y profesionales. 254
30.7.6. Impartición de curso presencial especializado para empresas y profesionales TIC. 254
30.7.7. Jornadas o talleres presenciales. 255
30.7.7.1. Diseño de jornada o taller presencial para la ciudadanía. 255
30.7.7.2. Impartición de jornada o taller presencial para la ciudadanía. 255
30.7.7.3. Diseño de taller presencial para profesionales TIC. 256
30.7.7.4. Impartición de taller presencial para profesionales TIC. 256
30.7.8. Otros servicios de formación presencial. 256
30.7.8.1. Gestión de acciones formativas presenciales. 256
30.7.8.2. Actualización de contenidos de acciones formativas presenciales. 257
30.8. FORMACIÓN ONLINE. 257
30.8.1. Formación online tutorizada. 257
30.8.1.1. Diseño de acción formativa de teleformación para la ciudadanía. 257
30.8.1.2. Tutorización de acción formativa de teleformación para la ciudadanía. 258
30.8.1.3. Diseño de acción formativa de teleformación de empresas. 258
30.8.1.4. Tutorización de acción formativa de teleformación empresas. 259

Es copia auténtica de documento electrónico

30.8.1.5. Diseño de acción formativa de teleformación para profesionales. 259
30.8.1.6. Tutorización de acción formativa de teleformación para profesionales TIC. 260
30.8.1.7. Gestión de acción formativa de teleformación. 260
30.8.1.8. Actuación de contenidos de acción formativa de teleformación. 260
30.8.2. MOOC. 261
30.8.2.1. Diseño de MOOC dirigido a la ciudadanía. 261
30.8.2.2. Tutorización de MOOC para la ciudadanía. 261
30.8.2.3. Diseño de MOOC para empresas y profesionales TIC. 262
30.8.2.4. Tutorización de MOOC para empresas y profesionales TIC. 262
30.8.2.5. Diseño de MOOC especializado. 262
30.8.2.6. Tutorización de MOOC especializado. 263
30.8.2.7. Gestión de MOOC. 263
30.8.3. Seminarios online. 263
30.8.3.1. Diseño e impartición de seminario online. 263
30.8.3.2. Diseño e impartición de seminario online especializado. 264
30.9. FORMACIÓN SEMIPRESENCIAL. 264
30.9.1. Diseño de acción formativa semipresencial para la ciudadanía. 265
30.9.2. Impartición de acción formativa semipresencial para la ciudadanía. 265
30.9.3. Diseño de acción formativa semipresencial para empresas. 265
30.9.4. Impartición acción formativa semipresencial para empresas. 266
30.9.5. Diseño de acción formativa semipresencial para profesionales TIC. 266
30.9.6. Impartición acción formativa semipresencial para profesionales TIC. 267
30.9.7. Gestión de acción formativa semipresencial. 267
30.9.8. Actualización de contenidos de acción formativa semipresencial. 268
30.10. SERVICIOS FORMATIVOS DE TERCEROS. 268
30.10.1. Acceso a servicios formativos de terceros (mensual). 268
30.10.2. Acceso a servicios formativos de terceros. 268

Es copia auténtica de documento electrónico

30.11. SERVICIO INTEGRAL DE FORMACIÓN. 269
30.11.1. Servicio integral de formación online. 269
30.11.2. Servicio integral de formación presencial. 270
30.12. SERVICIO ESPACIO DE IMPARTICIÓN. 270
30.13. SERVICIO DE UN AULA MÓVIL. 271
30.14. CONTENIDOS Y MATERIALES DE APOYO A LA FORMACIÓN. 272
30.14.1. Pack del alumnado y material fungible para cursos y jornadas presenciales. 272
30.14.2. Enara para acción formativa. 272
30.14.3. Vídeopíldora formativa básica. 272
30.14.4. Videopíldora formativa avanzada. 273
30.14.5. Infografía formativa básica. 273
30.14.6. Infografía formativa avanzada. 273
30.14.7. Guía formativa básica. 273
30.14.8. Guía formativa avanzada. 273
30.14.9. Animación. 273
30.14.10. Podcast. 274
30.14.11. Píldora formativa básica. 274
30.14.12. Píldora formativa avanzada. 274
30.14.13. Píldora formativa m-learning. 274
30.14.14. Vídeo formativo. 274
30.14.15. Vídeo tutorial 274
30.14.16. Suplemento por puesta a disposición de espacio para impartición de acción formativa con aforo. 275
30.14.17. Incremento precio unitario del curso/taller con logística de aula móvil. 275
30.15. LITERALES Y PRECIOS. 275
31. SERVICIO DE APOYO A LA PRESENCIA EN INTERNET. 277
31.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 277
31.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 278

Es copia auténtica de documento electrónico

31.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 283
31.4. NIVEL DE SERVICIO. 284
31.5. LITERALES Y PRECIOS. 284
32. CONSULTORÍA DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS TI. 286
32.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 286
32.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 286
32.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 287
32.4. NIVEL DE SERVICIO. 287
32.5. LITERALES Y PRECIOS. 287
33. OFICINA TÉCNICA DE PROYECTOS TI. 287
33.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 287
33.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 287
33.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 288
33.4. NIVEL DE SERVICIO. 288
33.5. LITERALES Y PRECIOS. 288
34. GESTIÓN DE SERVICIOS TI. 289
34.1. ALOJAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TI-HOUSING. 289
34.1.1. Resumen del servicio. 289
34.1.2. Descripción del servicio. 289
34.1.3. Beneficios para el organismo. 291
34.1.4. Nivel de Servicio. 292
34.1.5. Literales y precios. 292
34.2. GESTIÓN Y TRASLADOS DE CENTROS DE DATOS CPDS. 292
34.2.1. Traslados de Centros de Datos CPDs. 292
34.2.1.1. Resumen del servicio. 292
34.2.1.2. Descripción del Servicio. 292
34.2.1.3. Nivel de Servicio. 294

Es copia auténtica de documento electrónico

34.2.1.4. Literales y precios. 294
34.2.2. Gestión de Centros de datos CPDs. 294
34.2.2.1. Resumen del Servicio. 294
34.2.2.2. Descripción del Servicio. 294
34.2.2.3. Nivel de Servicio. 296
34.2.2.4. Literales y Precios. 296
34.2.3. Beneficios para el organismo. 296
34.3. INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO IAAS. 296
34.3.1. Servidores virtuales. 296
34.3.1.1. Resumen del Servicio. 296
34.3.1.2. Descripción del Servicio. 297
34.3.1.3. Nivel de Servicio. 298
34.3.1.4. Literales y precios. 298
34.3.2. Almacenamiento masivo de información. 298
34.3.2.1. Resumen del Servicio. 298
34.3.2.2. Descripción del Servicio. 298
34.3.2.3. Nivel de Servicio. 299
34.3.2.4. Literales y precios. 299
34.3.3. Copia de seguridad. 299
34.3.3.1. Resumen del Servicio. 299
34.3.3.2. Descripción del Servicio. 299
34.3.3.3. Nivel de Servicio. 300
34.3.3.4. Literales y precios. 300
34.3.4. Redes y Seguridad. 300
34.3.4.1. Resumen del Servicio. 300
34.3.4.2. Descripción del Servicio. 300
34.3.4.3. Niveles de servicio. 301

Es copia auténtica de documento electrónico

34.3.4.4. Literales y precios. 301
34.3.5. Beneficios para el organismo. 301
34.4. HOSTING GESTIONADO DE APLICACIONES. 301
34.4.1. Servidores virtuales Gestionados. 301
34.4.1.1. Resumen del Servicio. 301
34.4.1.2. Descripción del servicio. 302
34.4.1.3. Nivel de Servicio. 303
34.4.1.4. Literales y precios. 303
34.4.2. Bases de Datos Gestionadas. 303
34.4.2.1. Resumen del Servicio. 303
34.4.2.2. Descripción del Servicio. 303
34.4.2.3. Nivel de Servicio. 304
34.4.2.4. Literales y Precios. 304
34.4.3. Beneficios para el organismo. 304
34.5. EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI. 305
34.5.1. Explotación integral de Infraestructura TI. 305
34.5.1.1. Resumen del Servicio. 305
34.5.1.2. Descripción del Servicio. 305
34.5.1.3. Nivel de Servicio. 308
34.5.1.4. Literales y Precios. 308
34.5.1.5. Catálogo de Peticiones. 308
34.6. SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI. 323
34.6.1. Resumen del Servicio. 323
34.6.2. Descripción del Servicio. 323
34.6.3. Beneficios para el organismo. 324
34.6.4. Nivel de Servicio. 324
34.6.5. Literales y Precios. 324

Es copia auténtica de documento electrónico

34.7. WORKFLOW-ECO. 324
34.7.1. Resumen del Servicio. 324
34.7.2. Descripción del Servicio. 325
34.7.3. Beneficios para el Organismo. 325
34.7.4. Nivel de Servicio. 325
34.7.5. Literales y Precios. 326
35. SUMINISTRO INFRAESTRUCTURA HW. 326
36. INGENIERÍA Y DISEÑO CPD. 326
37. SERVICIO DE OFICINA DE PROYECTOS DE DESARROLLO. 337
37.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 337
37.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 337
37.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 343
37.4. NIVEL DE SERVICIO. 344
37.5. LITERALES Y PRECIOS. 344
38. SERVICIO DE OFICINA DE DESARROLLO. 344
38.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 344
38.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 345
38.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 347
38.4. NIVEL DE SERVICIO. 348
38.5. LITERALES Y PRECIOS. 348
39. SERVICIO DE IMPLANTACIÓN. 348
39.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 348
39.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 348
39.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 349
39.4. NIVEL DE SERVICIO. 350
39.5. LITERALES Y PRECIOS. 350
40. SERVICIO DE IMPLANTACIÓN DE REMEDY. 350

Es copia auténtica de documento electrónico

40.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 350
40.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 351
40.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 351
40.4. NIVEL DE SERVICIO. 352
40.5. LITERALES Y PRECIOS. 352
41. SERVICIOS RELACIONADOS CON HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO (BI). 352
41.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 352
41.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 352
41.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 354
41.4. NIVEL DE SERVICIO. 354
41.5. LITERALES Y PRECIOS. 354
42. SERVICIO BIG QUERY. 355
42.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 355
42.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 355
43. SERVICIO DE CONTROL DE CALIDAD DEL SOFTWARE. 356
43.1. RESUMEN DEL SERVICIO. 356
43.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 356
43.3. CATÁLOGO DE SERVICIOS. 358
43.4. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 360
43.5. NIVEL DE SERVICIO. 361
43.6. LITERALES Y PRECIOS. 361
44. SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE FACTURACIÓN. 361
44.1. RESUMEN DEL SERVICIO, 361
44.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. 361
44.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO. 362
44.4. LITERALES Y PRECIOS. 362
45. COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO. 363

Es copia auténtica de documento electrónico

45.1. OBJETO DEL COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO. 363
45.2. COMPROMISO DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO. 363
45.2.1. Definición y cálculo de la métrica. 364
45.2.2. Indicador de Nivel de Servicio 365
45.3. COMPROMISO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS. 366
45.3.1. Definición y cálculo de la métrica. 366
45.3.2. Indicador de Nivel de Servicio 367
45.4. COMPROMISO DE RESOLUCIÓN PARA PETICIONES. 367
45.4.1. Definición y cálculo de las métricas. 368
45.4.2. Indicador de Nivel de Servicio 371
45.5. OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO PARA CONSULTAS. 371
45.5.1. Definición y cálculo de la métrica. 372
45.5.2. Indicador de Nivel de Servicio 373
45.6. OBJETIVO DE NIVEL DE SERVICIO PARA RECLAMACIONES. 373
45.6.1. Definición y cálculo de la métrica. 373
45.6.2. Indicador de Nivel de Servicio 375
46. DETECCIÓN DE INCENDIOS POR MEDIOS TELEMÁTICOS. 377
46.1. INTRODUCCIÓN. 377
46.2. RESUMEN DEL SERVICIO. 378
46.3. DESCRIPCIÓN. 379
46.3.1. Equipamiento. 379
46.3.1.1. Condiciones especiales para el equipamiento antincendios 380
46.3.2. Sistemas de Información. 380
46.3.2.1. Condiciones especiales de los sistemas de información. 380
46.4. INFRAESTRUCTURAS. 380
46.4.1. Condiciones especiales para las infraestructuras. 382
46.5. TELECOMUNICACIONES. 383

Es copia auténtica de documento electrónico

46.5.1. Condiciones especiales para los Servicios Telecomunicaciones. 383
46.6. MANTENIMIENTO Y SOPORTE. 383
46.6.1. Condiciones especiales para los servicios de mantenimiento. 385
46.7. CONSULTORÍA TÉCNICA ESPECIALISTA. 385
46.7.1. Condiciones especiales para los servicios de consultoría especializada. 385
46.8. CONDICIONES ESPECIALES. 386
46.9. TRABAJOS A DESARROLLAR. 386
47. SMART CITIES. 388
47.1. GENERAL. 388
47.2. GENERACIÓN DE CONTENIDOS PARA PROYECTOS SMART. 388
47.3. LICENCIAS DE SOFTWARE PARA PROYECROS SMART. 389
47.3.1. Adquisición. 389
47.3.2. Despliegue, Configuración y Puesta en Marcha de Aplicaciones software Smart. 390
47.4. HARDWARE. 390
47.4.1. Adquisición de Equipamiento y Elementos Sensórica Proyectos Smart. 390
47.4.2. Adquisición de elementos de Red y Comunicaciones para Proyectos Smart. 391
47.4.3. Despliegue y puesta en marcha de Infraestructuras de Proyectos Smart. 392

Es copia auténtica de documento electrónico

1. INTRODUCCIÓN.

El Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA), establece en su Disposición Adicional Primera que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. queda adscrita a ésta.

Adicionalmente, en el artículo 3 del citado, se establece que a la ADA le corresponden competencias en materia de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el ámbito de la Junta de Andalucía, sociedad de la Información, otras administraciones y ciudadanía, atribuidas anteriormente a la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad. En concreto, se le atribuye la competencia respecto a la coordinación y ejecución de la política de telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.

El artículo 32 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (B.O.E. núm. 272, de 9/11/2017) recoge la necesidad de aprobar unas tarifas por parte del poder adjudicador para poder conferir encargos a los medios propios personificados al establecer que:

> *"La compensación se establecerá por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado para las actividades objeto de encargo realizadas por el medio propio directamente y, en la forma que reglamentariamente se determine, atendiendo al coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares en los casos en que este coste sea inferior al resultante de aplicar las tarifas a las actividades subcontratadas.*
>
> *Dichas tarifas se calcularán de manera que representen los costes reales de realización de las unidades producidas directamente por el medio propio"*

Es copia auténtica de documento electrónico

Este precepto encuentra su corolario autonómico en el artículo 53 bis, apartado 5, de la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, establece la necesidad de contar con unas tarifas aprobadas como referencia para la determinación del importe del encargo.

SANDETEL se constituye en 1997 como sociedad mercantil del sector público andaluz de las previstas en el artículo 75 de la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, para la realización de actividades de carácter instrumental y/o técnico para el fomento de las nuevas tecnologías, el desarrollo de proyectos y la prestación de servicios TIC que sean fuente de calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos; así como gestionar y supervisar la prestación de los servicios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

El Decreto 76/2014, de 11 de Marzo, por el que se modifica el Decreto 99/1997, de 19 de Marzo, por el que se autoriza a la Empresa Pública de la Radio y Televisión de Andalucía y al Instituto de Fomento de Andalucía para la constitución de una sociedad mercantil relacionada con el sector de las telecomunicaciones, en lo referente a las competencias para el nombramiento de las personas integrantes del Consejo de Administración por la Junta General de Accionistas en la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., se autoriza la modificación de sus estatutos sociales y el establecimiento de tarifas, determina el objeto social de Sandetel.

"1. El objeto social estará constituido por la realización de actividades de carácter instrumental y/o técnico para:

a) El fomento de actividades relacionadas con el desarrollo de las comunicaciones y de servicios asociados, cuya finalidad sea la producción, el transporte, la difusión y comercialización de servicios digitales multimedia.

b) La gestión instrumental y técnica para el desarrollo de sistemas e instalaciones de telecomunicación del sector público andaluz y, en general, el desarrollo de proyectos derivados de la implantación de nuevas tecnologías de comunicación.

c) La gestión de naturaleza instrumental y técnica de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía, entendida ésta como el conjunto de medios tecnológicos, infraestructuras, aplicaciones, recursos de numeración y direccionamiento, procedimientos y configuraciones que dan soporte a las distintas necesidades de comunicación

Es copia auténtica de documento electrónico

(voz, datos, vídeo, etc) y de servicios de valor añadido (mensajería, centros de contacto, comunicaciones unificadas, etc) de la Administración de la Junta de Andalucía, así como otras Entidades e Instituciones públicas andaluzas que se adhieran a la Red.

d) *La ejecución material de las actuaciones derivadas de las políticas de seguridad de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.*

e) *El desarrollo de actividades instrumentales y/o técnicas de la política informática junto con las políticas estratégicas de aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, y sus entes instrumentales.*

f) *Gestión, desarrollo y ejecución de los aspectos instrumentales y técnicos de los programas y actuaciones relativos al desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía.*

g) *El desarrollo de estas actividades para cualquier otra administración pública y/o entes instrumentales en base a los principios de eficacia y eficiencia en la colaboración interadministrativa"* .

Según lo recogido en el Acuerdo de 6 de octubre de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se determina el procedimiento de aprobación del Plan de Control Financiero Permanente de agencias públicas empresariales y sociedades mercantiles del Sector Público Andaluz, Sandetel, como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía, está sometida al control financiero permanente de la Intervención General de la Junta de Andalucía con el objeto de comprobar su funcionamiento económico-financiero mediante procedimientos y técnicas de auditoría.

Este documento constituye el Tarifario de los servicios que Sandetel prestará conforme a los encargos aprobados por los poderes adjudicadores, Los servicios contemplados en proyectos técnicos de encargos en vigor, cuyo coste no haya sido contemplado en el presente documento, podrán seguir siendo facturados al precio contemplado en el último tarifario que los contemple.

Se definen tres grandes Categorías de Servicios:

Es copia auténtica de documento electrónico

- SERVICIO DE VALOR AÑADIDO DE LA RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA
- CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA
- SERVICIOS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: que a su vez se desglosan en los siguientes grupos:
    - SERVICIOS DE PUESTO DE TRABAJO, INFRAESTRUCTUTRAS LAN Y CENTROS DE GESTIÓN.
    - SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DIGITAL
    - SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIACIÓN (TIC)
    - SERVICIOS DE FORMACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)
    - SERVICIOS DE CONSULTORÍA ESTRATÉGICA PARA LA PRESENCIA EN INTERNET.
    - SERVICIOS DE APOYO A LA PRESENCIA EN INTERNET.
    - SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC.
    - SERVICIOS DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL DESARROLLO Y SOPORTE A LA DECISIÓN
    - SERVICIO ANTIINCENDIOS POR MEDIOS TELEMÁTICOS.

El documento se estructura de la siguiente forma:

- En primer lugar, se explican de manera detallada las condiciones generales de prestación de los servicios.
- En segundo lugar, se describen cada uno de los servicios de valor añadido, cubriendo tanto las funcionalidades y modalidades de prestación.
- En tercer lugar, se hace una descripción de los objetivos de nivel de servicio. En función del tipo de servicio, podrá incluir compromisos concretos o adscribirse al apartado general "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Los literales y precios de los servicios definidos estarán disponibles en el perfil de contratante con código de autentificación checksum publicado en esta resolución.

La Ley 28/2014, de 27 de noviembre, por la que se modifican la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, la Ley 20/1991, de 7 de Junio, de modificación de los aspectos fiscales del Régimen Económico Fiscal de Canarias, la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales, y la Ley 16/2013, de 29 de Octubre, por la que se establecen determinadas medidas en materia de fiscalidad medioambiental y se adoptan otras medidas tributarias y financieras, modifica el artículo 7.8ª de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, y declara no sujetas al impuesto las encomiendas de gestión de servicios, con efectos desde el 1 de enero de 2015. Asimismo, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, modifica a través de su disposición final décima, el número 8º , apartado D) del artículo 7 de la Ley 37/1992, de 29 de Diciembre, precepto éste que regula las operaciones no sujetas a IVA, y se pronuncia en el mismo sentido al establecer que:

"No estarán sujetos al Impuesto los servicios prestados en virtud de los encargos ejecutados por los entes, organismos y entidades del sector público que ostenten, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Contratos del Sector Público, la condición de medio propio personificado del poder adjudicador que haya ordenado el encargo, en los términos establecidos en el referido artículo 32"

Por otra parte, según la redacción dada en la letra F) del mismo número 8º mencionado en el párrafo anterior, que recoge las excepciones a lo regulado anteriormente, al establecer que:

"En todo caso estarán sujetas al Impuesto las entregas de bienes y prestaciones de servicios que las Administraciones, entes, organismos, y entidades del sector público realicen en el ejercicio de las actividades que a continuación se relacionan: Telecomunicaciones."

La identificación de los servicios de telecomunicaciones se ha realizado atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que establece su objeto en el artículo 1, según el cual:

Es copia auténtica de documento electrónico

> *"El ámbito de aplicación de esta Ley es la regulación de las telecomunicaciones, que comprenden la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y los recursos asociados, de conformidad con el artículo 149.1.21ª de la Constitución."*

Lo dispuesto en dicho artículo se complementa con las definiciones incluidas a tal efecto en el "Anexo II: Definiciones" de la citada Ley, clarificando el concepto de "telecomunicaciones".

Todas las tarifas recogidas en el presente anexo han sido calculadas bajo el criterio de no sujeción a IVA, excepto para aquellos servicios identificados como de telecomunicaciones, las cuales han sido calculadas bajo el criterio de sujeción a IVA.

Es copia auténtica de documento electrónico

2. BENEFICIOS DE LOS ENCARGOS DE SANDETEL.

La prestación de los servicios del presente anexo a través de los encargos ofrece una serie de beneficios para los poderes adjudicadores que hacen el encargo, resultando la opción económicamente más ventajosa.

Podemos destacar los siguientes beneficios generales.

2.1. AHORRO DE COSTES.

La centralización de la contratación de servicios genera economías de escala y aumenta el poder de negociación con los proveedores. Sandetel obtiene precios en determinados servicios que no podrían ser obtenidos de forma individual por los organismos.

2.2. COMPROMISO CON LA CALIDAD.

Sandetel tiene un fuerte compromiso con la calidad en la prestación de sus servicios, así como en la gestión eficiente de sus procesos y con la seguridad de la información.

SANDETEL está certificada con las siguientes normas:

- ISO 9001 – Gestión de la calidad
- ISO 27001 – Gestión de la seguridad de la información.
- ISO 20000 – 1 Gestión de servicios de tecnologías de la información (basada en IT infraestructura Library ITIL).

2.3. CONOCIMIENTO EXPERTO.

Sandetel tiene una fuerte especialización en la prestación de servicios TI, derivada de más de 15 años de experiencia en la ejecución de servicios y proyectos a la Junta de Andalucía.

Es copia auténtica de documento electrónico

2.4. CONOCIMIENTO DEL ECOSISTEMA TECNOLÓGICO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Los servicios prestados por Sandetel aseguran el cumplimiento de las metodologías de la Junta de Andalucía y del complejo marco legal relacionado con servicios TI como las telecomunicaciones o el desarrollo de software.

2.5. SERVICIOS INTEGRADOS CON LA RED CORPORATIVA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

La Red Corporativa de la Junta de Andalucía es gestionada por la propia Sandetel, por lo que los servicios TI están automáticamente integrados en la infraestructura de la Red Corporativa. Servicios que requieren conectividad de Red Corporativa como las líneas de datos o voz en Contac centers, conexiones de datos de servidores alojados en CPD, integración de redes locales, etc. Son fácilmente gestionados por Sandetel.

2.6. PUESTA EN MARCHA INMEDIATA DE SERVICIOS SIN NECESIDAD DE INVERSIÓN.

Los servicios encargados a Sandetel tienen una rápida implantación debido a que son compartidos por varios organismos y a que Sandetel dispone de los medios para prestarlos de forma inmediata. Los organismos no necesitan realizar inversones para poner en marcha los servicios, las inversiones ya han sido realizadas por SANDETEL y su coste se repercutirá en forma de servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

2.7. GARANTÍA DE INDEPENDENCIA, TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD FRENTE A TERCEROS.

La condición de medio propio de la Junta de Andalucía garantiza la independencia, la transparencia y la neutralidad de Sandetel en la prestación de servicios TI como por ejemplo aquellos que requieran tratamiento de datos sensibles.

2.8. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA PÚBLICA Y PRIVADA.

Sandetel está sujeta a continuos controles tanto por la normativa privada aplicable a gran empresa como por la normativa pública. Se garantiza así el cumplimiento de normativa privada mediante autorías como por ejemplo la auditoría de cuentas anuales, la auditoría de cumplimiento de la LOPD o auditorías laborales, así como el cumplimiento de normativa pública aplicable. Sandetel está sujeta al sistema de control financiero de la Intervención General de la Junta de Andalucía y ha implantado un sistema de compliance corporativo que garantiza el cumplimiento riguroso de toda legislación y normativa vigente.

3. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Las siguientes condiciones son aplicables a todos los servicios de este tarifario de manera individual:

3.1.ESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Sandetel pondrá al servicio de los usuarios su CAU TIC y otros medios y recursos complementarios para atender a los servicios, Organismos y sus usuarios, estructurados sobre las siguientes figuras:

1) Centro de Atención de Usuarios (CAU)
2) Gestor de Cliente
3) Grupos de Soporte

Es copia auténtica de documento electrónico

3.1.1. Centro de Atención de Usuarios (CAU).

Sandetel pondrá al servicio de la Junta de Andalucía como centro de atención para cualquier tipo de solicitud (incidencias, peticiones, consultas y reclamaciones) de estos servicios al Centro de Atención a Usuarios de servicios TIC, en adelante CAU.

Todas las notificaciones o comunicaciones de incidencias o peticiones de servicio serán atendidas indistintamente por vía telefónica o correo electrónico, en horario continuado e ininterrumpido de forma inmediata de lunes a domingo entre las 0h y las 24h (en régimen de 24x7).

Exisistirá un número telefónico único (300400) y una dirección de correo electrónico (cau.tic@juntadeandalucia.es) del CAU TIC para la atención de todo tipo de incidencias y peticiones y que será publicitado convenientemente en todo momento.

El CAU será responsable y tendrá autoridad para garantizar que la solicitud está siendo tratada por los departamentos y unidades locales apropiados de la empresa y responderán a los requerimientos de información que el coordinador del servicio les transmita en nombre del organismo.

3.1.2. Gestor de cliente.

El gestor de cliente, en adelante GC, es el representante de Sandetel frente a los Organismos y sus Coordinadores del Servicio, en adelante CS. Este rol es desempeñado por personal técnico de Sandetel.

La figura del Coordinador del Servicio del Organismo se ha de contemplar como el representante de este ante la organización de Sandetel para la notificación y gestión de cualquier tipo de solicitud. Realizará directamente las comunicaciones al CAU.

3.1.3. Grupos de Soporte.

Los grupos específicos de soporte conforman las unidades funcionales dentro de Sandetel, encargadas de la investigación y diagnosis de las incidencias y de su resolución correspondiente. Estas unidades ponen a disposición de los Organismos una infraestructura de gestión, sistemas, herramientas, hardware, software y equipamiento de control, así como un grupo de administración y técnicos de implantación de los servicios.

Es copia auténtica de documento electrónico

Los grupos de soporte se responsabilizan de las tareas de mantenimiento preventivo, diagnóstico y resolución de incidencias, así como de la implantación, provisión de y administración de los servicios.

Los componentes básicos de los grupos de explotación y soporte son:

- Coordinador del grupo de soporte.
- Técnicos del grupo de soporte.
- Equipamiento hardware y software utilizado para la gestión, administración y monitorización de los sistemas y servicios.

3.2. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TIC DE SANDETEL.

Los procedimientos que se seguirán para atender y resolver las solicitudes (incidencias, peticiones, consultas y reclamaciones) de servicio se describen en los siguientes apartados.

3.2.1. Procedimientos para la gestión de incidencias.

Las incidencias que puedan afectar a los Servicios TIC que Sandetel presta a la Junta de Andalucía se clasifican en función de su prioridad de resolución. Ésta se determinará a partir de dos parámetros, el impacto de la incidencia (basado en la severidad de la misma) y la urgencia de la incidencia (basada en la criticidad del servicio):

3.2.1.1. Impacto de la incidencia (basado en la severidad).

La asignación del impacto se realiza valorando la severidad que tiene la incidencia sobre los servicios afectados. En este sentido, se identifican tres niveles de impacto:

1) Alto
2) Medio
3) Bajo

Considerando los valores:

Es copia auténtica de documento electrónico

- Alto: Corte del servicio, con una pérdida total de funcionalidades o una degradación extrema.
- Medio: Degradación de gran parte de las funcionalidades del servicio. El número e importancia de los usuarios afectados son significativos respecto al total.
- Bajo: Degradación leve del servicio, con pérdida de algunas de sus funcionalidades no esenciales, "micro cortes" esporádicos, o una disminución de su rendimiento. El número e importancia de los usuarios afectados no son significativos respecto del total.

3.2.1.2. Urgencia de la incidencia (basada en criticidad).

La urgencia determina hasta qué punto la resolución de la incidencia puede retrasarse, (este concepto no debe confundirse con la prioridad, de la que sí es un factor).

La asignación de la urgencia de una incidencia se realiza valorando la criticidad de los servicios afectados y, por tanto, el tiempo disponible de resolución según los objetivos de nivel de servicio. En este sentido, se identifican tres niveles de urgencia:

1) Alta.
2) Media.
3) Baja.

Considerando los valores:

- Alta: El servicio afectado es de criticidad alta para el negocio/cliente y está comprometido con una categoría de alta importancia. No aplica a servicios de cobertura horaria 8x5.
- Media: El servicio afectado es de criticidad baja para el negocio/cliente y está comprometido con una categoría menor. Es posible retrasar la resolución de la incidencia.
- Baja: El servicio afectado es de criticidad baja para el negocio/cliente y está comprometido con una categoría menor. Es posible retrasar la resolución de la incidencia. No aplica a servicios con cobertura horaria 24x7.

Es copia auténtica de documento electrónico

3.2.2. Tabla de prioridad de la incidencia.

PRIORIDAD DE INCIDENCIAS		SEVERIDAD (Valor de Impacto)		
		ALTA	MEDIA	BAJA
CRITICIDAD (Valor de Urgencia)	ALTA	Alta*	Media	Baja
	MEDIA	Media	Media	Baja
	BAJA	Baja	Baja	Baja

*Incidencias graves (aplica a soporte 24X7)	Se inicia el *escalado jerárquico* desde el mismo momento de clasificación y creación del "ticket" en el sistema de información de GINC.

NOTAS:

- Las incidencias graves se controlan específicamente mediante un escalado jerárquico.
- Una vez abierto el registro de incidencia (con los datos iniciales de clasificación), comenzará a contabilizarse el tiempo de resolución para el cumplimiento del Compromiso asociado al servicio.
- Tanto la Criticidad como el Horario de prestación del servicio se definirá en el proceso de Alta el servicio.

3.2.2.1. Incidencias reactivas (notificadas por el Organismo).

El procedimiento para el tratamiento de estas incidencias es el siguiente:

(1) Las incidencias detectadas por los usuarios de los servicios (usuarios de RCJA) se comunicarán en el número 300400 y su correspondiente número externo público, o en la dirección de correo del CAU (cau.tic@juntadeandalucia.es)

(2) La atención a la notificación de la incidencia se efectuará con carácter inmediato por parte de los agentes teleoperadores del CAU, cuando la notificación se realice vía telefónica, y siempre dentro de la capacidad técnica de atención de llamadas simultáneas existentes en el mismo. Si la incidencia se recibe a través de correo electrónico, se establece un tiempo de atención de 24h. Indistintamente de la vía de notificación de la incidencia y una vez registrada, el sistema envía mediante correo electrónico un acuse de recibo (AR) al cliente, indicando el número de ticket asignado.

Es copia auténtica de documento electrónico

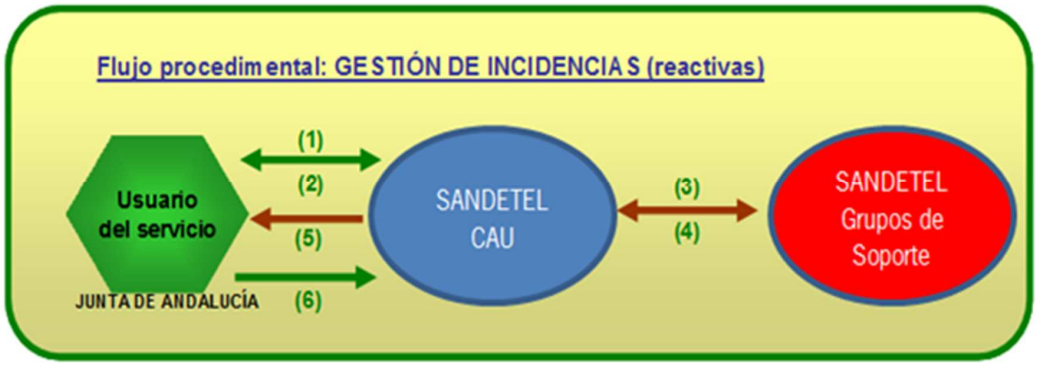
(3) El agente teleoperador del CAU procederá a un primer diagnóstico de la incidencia, analizando si es posible su resolución en este primer nivel de soporte. En caso afirmativo, se procederá al cierre de la misma. Si la resolución no es posible en el primer nivel de soporte, y se trata de una incidencia imputable al prestador de servicio, el teleoperador de CAU procederá a su escalado que, según la naturaleza de la incidencia, implicará a uno u otro grupo de soporte.

(4) En primera instancia, los grupos de soporte analizarán la incidencia, se realizará un diagnóstico de la misma, identificando sus causas, las acciones correctivas necesarias con plazos aproximados de aplicación de las mismas (tiempo estimado de resolución) y la prioridad de la incidencia en base a criticidad y severidad.

(5) Una vez resuelta la incidencia, el agente teleoperador del CAU enviará un mail al CS donde se incluirá la información correspondiente al diagnóstico final de la misma.

(6) Finalmente, el CS deberá confirmar la resolución con la aceptación de cierre de la incidencia (sin formulario específico). Si no se recibe la aceptación en un plazo de 72h se procederá al cierre automático de la incidencia.

Esquema de funcionamiento:



3.2.2.2. Incidencias proactivas (detectadas por SANDETEL).

Sandetel ha acordado con la CEEC la medición de un conjunto de parámetros que permitan monitorizar y obtener alarmas sobre el funcionamiento de los servicios. Se definen para cada uno de los servicios los test o mediciones efectuadas, características, frecuencia de medición y umbral de valores de los parámetros que actúan como emisión de alarma.

Es copia auténtica de documento electrónico

El procedimiento para el tratamiento de estas incidencias proactivas es el siguiente:

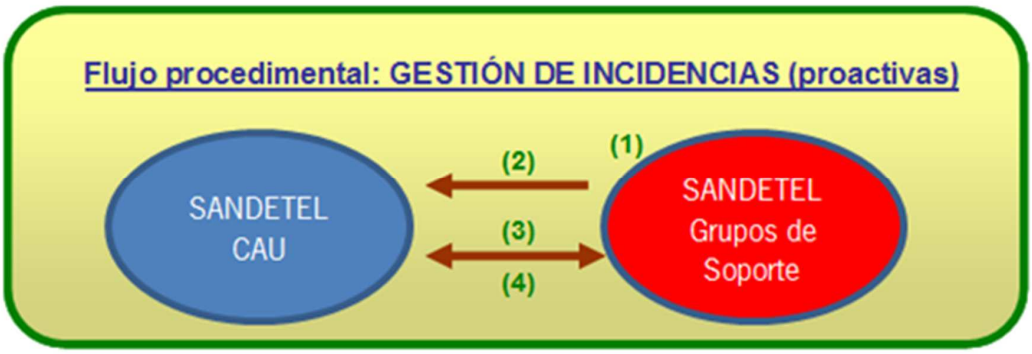
(1) Cuando se producen incidencias detectadas por los operadores de control y gestión de los distintos grupos de soporte, derivadas de los sistemas de alarma se realiza el registro de la misma y se procede a realizar el diagnóstico y análisis de las causas de la incidencia, las acciones correctivas necesarias con plazos aproximados de aplicación de las mismas (tiempo estimado de resolución) y entre otros datos la prioridad de la incidencia en base a criticidad y severidad.

(2) Una vez resuelta la incidencia, se notifica al CAU para que proceda al cierre de la misma.

(3) El agente teleoperador del CAU procederá al envío, vía mail, al grupo de soporte de la información correspondiente al diagnóstico final de la misma.

(4) Finalmente, el grupo de soporte deberá confirmar la resolución con la aceptación de cierre de la incidencia (sin formulario específico). Si no se recibe la aceptación en un plazo de 72h se procederá al cierre automático de la incidencia.

Esquema de funcionamiento:



3.2.3. Procedimiento para la gestión de peticiones.

El procedimiento que se ha acordado seguir para el tratamiento de las peticiones es el siguiente:

(1) Las peticiones debe ser notificadas vía electrónica a través de correo electrónico, a la dirección del CAU (cau.tic@juntadeandalucia.es), o a la que se publicite. Las peticiones pueden tener su origen en los Gestores de Clientes, bien por iniciativa propia o a través del Coordinador del Servicio del Organismo.

Es copia auténtica de documento electrónico

(2) La atención a la notificación de petición se efectuará en el plazo establecido de 24h, para notificaciones vía correo electrónico. Una vez registrada, se enviará un acuse de recibo (AR) mediante asignación del número de ticket.

(3) Tras tipificar la petición por parte del agente teleoperador del CAU, procederá a su asignación. Si la petición se encuentra dentro del tarifario tipificado de peticiones se asignará al grupo de soporte correspondiente, siendo CAU el primer nivel de soporte. Si la petición deriva en actuaciones especiales se remitirá a los Gestores de Clientes para su tramitación y valoración. Una vez asignada a los Gestores de Clientes, éstos son responsables de preparar su solución dándole traslado de toda la información disponible para que efectúe la toma de información que crea conveniente con el Organismo y elabore su correspondiente presupuesto económico.

(4) Los Gestores de Clientes contactarán con el Organismo para estudiar sus necesidades y recabar la información adicional conveniente para formular necesidades.

(5) Los Gestores de Clientes remitirán a los grupos de soporte la información recabada en el punto anterior para realizar un análisis de la petición y determinar la viabilidad de la misma.

(6) Los grupos de soporte remitirán al Gestor de Cliente la información relativa a el análisis de la petición de provisión, determinación de viabilidad, acciones propuestas con plazos aproximados de aplicación de las mismas (tiempo estimado de provisión o puesta en marcha).

(7) El gestor de cliente, remitirá al Organismo una propuesta de solución para la petición, que incluirá el análisis de la petición, determinación de la viabilidad, acciones propuestas con plazos aproximados de aplicación de las mismas y, cuando corresponda, el presupuesto propuesto como oferta de servicios.

(8) En cualquier caso, el Coordinador de los Servicios por parte del Organismo deberá aceptar expresamente la propuesta de solución para la petición y, en su caso, el correspondiente presupuesto económico para que dé comienzo la resolución de la petición.

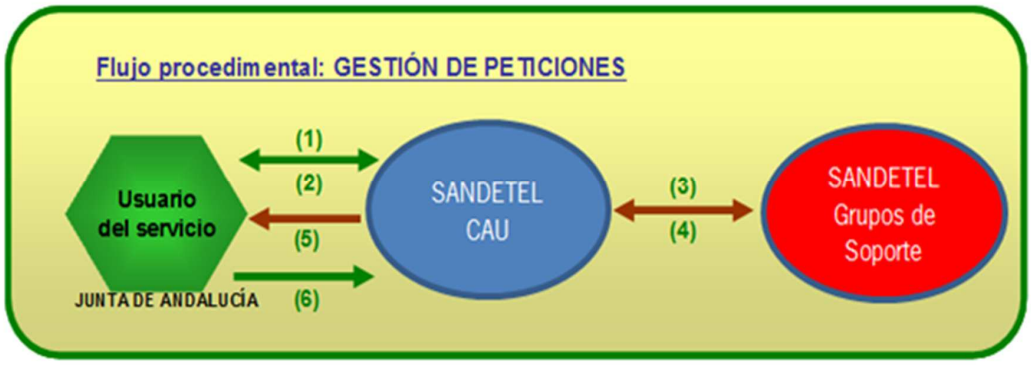
Es copia auténtica de documento electrónico

(9) El Gestor de Cliente (previa aprobación del Organismo) remitirá al CAU la aceptación por parte del Coordinador de los Servicios del Organismo.

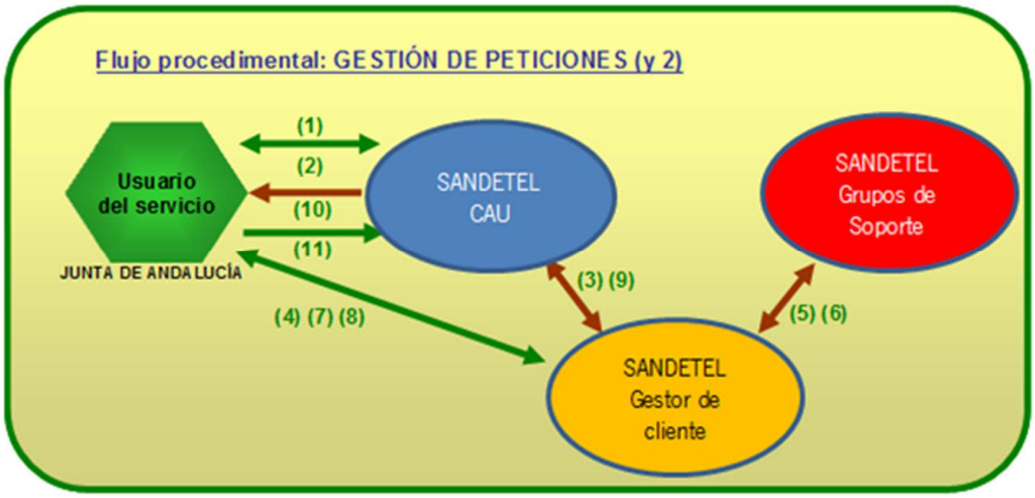
(10) Una vez resuelta la petición, el agente teleoperador del CAU enviará, vía mail, al Coordinador de Servicios del Organismo un correo electrónico que incluirá la información correspondiente a la implementación final de la misma.

(11) Finalmente, el Coordinador de Servicios del Organismo deberá confirmar la resolución con la aceptación de cierre de la petición (sin formulario específico). Si no se recibe la aceptación en un plazo de 72h se procederá al cierre automático de la petición.

Esquema de funcionamiento:



En caso de ser necesaria una actuación de carácter especial:



3.2.4. Procedimiento para la gestión de consultas.

El procedimiento para la gestión de consultas es el siguiente:

Es copia auténtica de documento electrónico

(1) Las consultas de servicio cursadas por el Organismo se comunicarán por el Coordinador de los Servicios del Organismo siempre al número 300400 de RCJA o la dirección de correo del CAU (cau.tic@juntadeandalucia.es), que se publiciten, inicialmente sin formulario específico.

(2) La atención a la notificación de consultas se efectuará con carácter inmediato por parte de los agentes teleoperadores del CAU, cuando la notificación se realice vía telefónica, y siempre dentro de la capacidad técnica de atención de llamadas simultáneas existentes en el mismo. Si la incidencia se recibe a través de correo electrónico, se establece un tiempo de atención de 24h. Indistintamente de la vía de notificación de la incidencia y una vez registrada, el sistema envía mediante correo electrónico un acuse de recibo (AR) al cliente, indicando el número de ticket asignado.

(3) Tras tipificar la consulta por parte del agente teleoperador del CAU, ésta es asignada al grupo de soporte correspondiente en función de su naturaleza, siendo el CAU el primer nivel de soporte, dándole traslado de toda la información disponible para que efectúe la toma de información que crea conveniente con el Organismo.

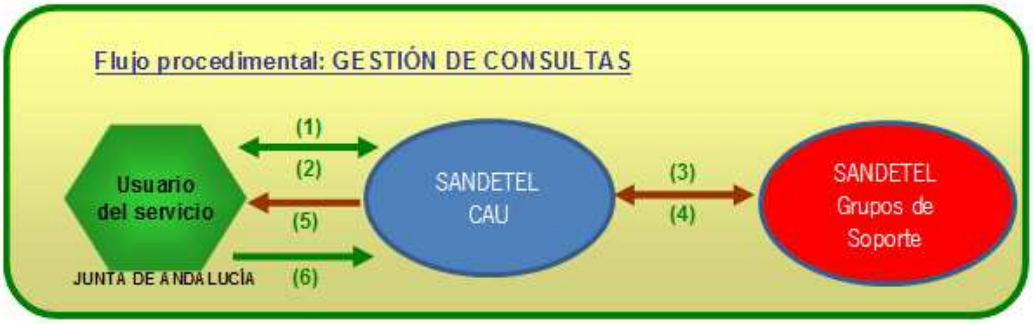
(4) Los grupos de soporte analizarán y diagnosticarán la petición determinando la viabilidad de su ejecución.

(5) Una vez resuelta la consulta, el agente teleoperador del CAU enviará, vía mail, al Coordinador de Servicios del Organismo un correo electrónico que incluirá la información correspondiente a la implementación final de la misma.

(6) Finalmente, el Coordinador de Servicios del Organismo deberá confirmar la resolución con la aceptación de cierre de la petición (sin formulario específico). Si no se recibe la aceptación en un plazo de 72h se procederá al cierre automático de la consulta.

Esquema de funcionamiento.

Es copia auténtica de documento electrónico



3.2.5. Procedimiento para la gestión de reclamaciones.

El procedimiento para la gestión de reclamaciones es el siguiente:

(1) Las reclamaciones cursadas por el Organismo a la dirección de correo del CAU (cau.tic@juntadeandalucia.es) , y/o mediante apertura de ticket. Las reclamaciones, podrán recibirse en cualquier otra Unidad o Área de Sandetel. En cualquiera de los casos se hará llegar al Área de Gestores de Cuentas para su tratamiento con aquella información adicional que se considere oportuno y que pueda facilitar su tratamiento. Si la reclamación no corresponde al ámbito de las competencias de Gestores de Cuentas, éstos la harán llegar al Área de Calidad y Seguridad.

(2) La atención a la notificación de reclamaciones recibidas por correo electrónico establece un tiempo de atención de 24h. Una vez registrada, el sistema envía mediante correo electrónico un acuse de recibo (AR) al cliente, indicando el número de ticket asignado.

(3) Una vez identificada la reclamación como tal se procederá, por parte de los Gestores de Cuentas, al registro de la reclamación, cumplimentando para ello el Impreso-135 (Anexo X) de Reclamación del cliente/usuario donde se consignarán los datos identificados, así como al estudio de las causas principales que derivaron en la reclamación, momento en el cual se evaluará la necesidad de adoptar acciones correctivas que habrán de aplicarse.

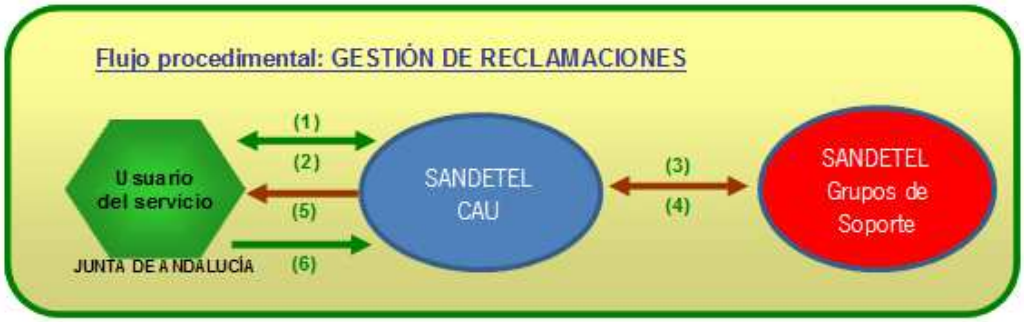
(4) Las acciones correctivas adoptadas han de resultar adecuadas a la naturaleza de la reclamación identificando quién las ha de realizar y estableciendo de una fecha objetivo, en la medida de lo posible consensuada con el responsable.

Es copia auténtica de documento electrónico

(5) Una vez finalizadas las acciones necesarias se informará al gestor de cuentas, que será el encargado de verificar si se han llevado a cabo las acciones previstas. En caso afirmativo, éste enviará, al Coordinador de Servicios del Organismo un correo electrónico que incluirá la información correspondiente a la implementación final de la misma.

(6) Finalmente, el Coordinador de Servicios del Organismo deberá confirmar la resolución con la aceptación de cierre de la reclamación. Si no se recibe la aceptación en un plazo de 72h se procederá al cierre automático de la reclamación.

Esquema de funcionamiento



3.3.SUSCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Todos los servicios tienen un plazo mínimo de prestación de un mes, salvo aquellos para los que este tarifario expresamente indique lo contrario. Esto permite la provisión de servicios en modalidad de pago por uso mes a mes.

Independientemente de estos plazos, la prestación de los servicios no podrá continuar más allá de la vigencia del encargo y la resolución que regule las condiciones del encargo recogerá la forma específica de pago en cada caso.

La suscripción inicial de servicios quedará formalizada mediante la firma y comunicación del encargo.

Es copia auténtica de documento electrónico

3.4.PRECIOS DE LOS SERVICIOS.

Sandetel, como entidad del sector público andaluz no sujeta al Plan General de Contabilidad Pública de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos de carácter administrativo, aplica el Plan General de Contabilidad aprobado por resolución de 2 de Octubre de 2009, de la Intervención General de la Junta de Andalucía, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad de las Sociedades Mercantiles del Sector Público Andaluz, de las Agencias Públicas Empresariales y de las entidades asimiladas. La determinación de las tarifas se ha basado en la contabilidad analítica de costes de Sandetel. La suma de los costes derivados del empleo de los recursos directamente imputables cuyo consumo se puede medir y asignar de forma inequívoca a un determinado producto (costes directos), así como la parte que razonablemente corresponda de los costes indirectamente imputables en las actuaciones que realiza (costes indirectos), determinarán el Precio Base. Sobre este Precio Base se ha aplicado un porcentaje de gastos generales y corporativos correspondientes a la estructura de apoyo a tales actuaciones (gastos generales) para determinar la tarifa.

Para la distinción de los costes entre directos, indirectos y generales se atiende al criterio señalado por la Resolución de 14 de Abril de 2015 y en la Resolución de 9 de mayo de 2000 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas por la que se establecen los criterios para la determinación del coste de producción, así como a las políticas de asignación de costes (PL-017) y reparto de costes compartidos (PL_016) definidas por Sandetel.

Las tarifas incluyen los gastos generales y corporativos calculados sobre el precio base de realización mediante la aplicación de un porcentaje establecido en el 6% para todos los productos. Los importes obtenidos en concepto de gastos generales y corporativos serán destinados a sufragar los costes en los que incurre Sandetel para llevar a cabo la gestión, organización o control, no estando relacionados con el ciclo de producción, y que son imputados analíticamente como de estructura de la Entidad.

Todas las tarifas están desglosadas para el período de un mes y con redondeo a dos decimales, salvo que se indique lo contrario.

Es copia auténtica de documento electrónico

Al importe resultante de aplicar las tarifas se le aplicará el tipo de IVA vigente en cada momento, sólo en aquellos servicios que han sido identificados como sujetos a IVA.

El proceso de revisión y modificación de precios base, así como del porcentaje de gastos generales y corporativos, será el establecido en la Orden por la que se aprueban las presentes tarifas.

3.5.FORMA DE FACTURACIÓN.

Los servicios prestados por Sandetel se facturarán según las tarifas del presente Anexo, en función de los consumos reales incurridos. En el caso en que durante la ejecución del encargo se presente la necesidad de prestar servicios previstos en el presente ANEXO, éstos podrán prestarse y facturarse siempre que guarden relación con el objeto del encargo y no se incremente el presupuesto del mismo.

En el caso en que los servicios contratados con terceros tengan un coste para Sandetel inferior al previsto en el presente ANEXO, incrementado en el porcentaje de imputación de gastos generales que se haya establecido, las certificaciones se emitirán por el precio en que hayan sido adjudicados los mismos, en lugar del previsto en este ANEXO, conforme a lo establecido en el artículo 32 LCSP. A los efectos de la consideración realizada en el presente párrafo, en encargos no sujetos a IVA, dicho precio del ANEXO se incrementará también en el importe del IVA no deducible.

No obstante, a todos los efectos y conforme a lo establecido en el artículo 32.7 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público, no se considerarán subcontratación aquellos servicios que Sandetel adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicho servicio.

3.6.PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS.

El plazo máximo de puesta en marcha o funcionamiento de los servicios es el estipulado para cada servicio y período de vigencia en el correspondiente Objetivo de Nivel de Servicio (ONS) del Tarifario, salvo aquellos servicios que por su naturaleza deban ser concretados expresamente entre la entidad solicitante y Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

3.7.OBJETIVOS DE LA CALIDAD SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

SANDETEL se compromete con la Junta de Andalucía a cumplir con unos niveles de calidad de servicio para la resolución de averías, provisión y administración de los servicios en los términos y condiciones establecidos en el apartado de "Objetivos de Nivel de Servicio". En dicho apartado se definen los objetivos, parámetros de calidad y las condiciones para evaluar la calidad de los Servicios incluidos en el Tarifario.

3.8.ORGANIZACIÓN.

Tanto el poder adjudicador como Sandetel nombrarán respectivamente entre su personal técnico cualificado a una persona responsable de los trabajos objeto del encargo. Ambas organizarán y coordinarán la ejecución y desarrollo de los mismos en sus respectivos ámbitos.

El poder adjudicador nombrará en su resolución de encargo a la persona que asumirá la Dirección de las Actuaciones, quien se encargará de dirigir y supervisar en cualquier momento la correcta realización del objeto. Por su parte Sandetel designará a la persona responsable de cada encargo que, en el ámbito de sus competencias, llevará la dirección efectiva del equipo encargado de la ejecución de los trabajos y la interlocución con el poder adjudicador.

Las personas responsables de los trabajos podrán delegar ciertos aspectos de la gestión en el personal técnico que consideren oportuno.

Con carácter de mínimo, a la finalización de los trabajos la persona responsable designada por Sandetel entregará una memoria final del encargo.

Este modelo de organización podrá ser ampliado y desarrollado en el propio encargo.

Es copia auténtica de documento electrónico

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DED ALOR AÑADIDO DE LA RED CORPORATIVA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (RCJA)

Es copia auténtica de documento electrónico

La Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta se creó mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 2 de Junio de 1998 para prestar de forma integrada servicios de voz, datos y vídeo para el conjunto de centros dependientes de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos, con la posibilidad de incorporar el resto de los Centros que componen el sector público andaluz.

Mediante acuerdo de 27 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, se aprueba la modificación del citado Acuerdo de 2 de junio de 1998 de creación de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía, así como la modificación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 26 de junio de 2007, por el que se crea la Red de Energía de la Administración de la Junta de Andalucía. Dicho Acuerdo establece la adhesión obligatoria a la Red Corporativa de Telecomunicaciones para la Administración de la Junta de Andalucía y la totalidad de sus entidades instrumentales, así como para los Consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. Además, prevé la posibilidad de adhesión de aquellas entidades interesadas de las restantes Administraciones Públicas ubicadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como las Corporaciones de Derecho Público con sede en Andalucía.

El acuerdo de 2 de junio de 1998 establece en su ordinal segundo:

> *"La Consejería de la Presidencia llevará a cabo cuantas actuaciones sean precisas para la constitución y adecuado funcionamiento de la Red Corporativa. A estos efectos:*
>
> *Promoverá los concursos públicos para la selección y contratación de los servicios, equipos y elementos técnicos necesarios.*
>
> *Para formalizar su integración en la Red Corporativa, suscribirá Convenios de Adhesión con los Organismos Autónomos, Empresas públicas, Universidades y otras Entidades públicas andaluzas*
>
> *Podrá convenir con la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) la realización de las tareas de supervisión, control y gestión de la Red Corporativa"* .

Es copia auténtica de documento electrónico

La Consejería de la Presidencia de la Junta de Andalucía, ante la necesidad de incorporar a la RCJA una serie de Servicios de Valor Añadido complementarios que aportarán un valor adicional a los ofrecidos mediante el procedimiento de contratación de la propia RCJA, dictó Orden de 3 de Abril de 2003, de encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información S.A.U. (actualmente Sandetel) que recogía un catálogo de servicios de este carácter a utilizar por todas las consejerías, Organismos autónomos y demás entidades públicas adheridas a la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

La necesidad de encargar dichos servicios a este ente instrumental, como técnica no sujeta a las reglas de la contratación pública al no acudir al mercado empresarial mediante procedimientos de adjudicación basados en la publicidad y la concurrencia, se fundamenta exactamente en su estricto y exclusivo carácter instrumental y en la especial relación entre este ente y la RCJA prevista en el ordinal segundo aparatado c) del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 2 de junio de 1998, puesto que Sandetel realiza una parte esencial de su actividad en la gestión y supervisión de la misma, además de los siguientes motivos esenciales:

- De carácter estratégico, ya que Sandetel cuenta, con una experiencia de más de 18 años en la supervisión, control y gestión de los servicios de la RCJA, y de carácter operativo, dado que este activo intangible tiene un importante valor frente a otros agentes que operan en el mercado ya que cuenta con el conocimiento de los procedimientos y normativas existentes en la RCJA.
- La confidencialidad que necesitan los servicios a prestar que además requiere de un control público de los mismos que puede aportar más convenientemente un ente instrumental como es Sandetel.

El acuerdo de Consejo de Gobierno de 27 de diciembre de 2013, que modifica el anterior de creación de la RCJA, viene a reforzar la importancia de esta red como una herramienta eficaz para el ahorro y la gestión de los recursos públicos, ampliando tanto la definición de los medios tecnológicos y sistemas que la constituyen como los nuevos organismos que debe adherirse a la misma, así como aquellos organismos potenciales a los que se da la opción de hacerlo, de forma que se extiende a la totalidad del sector público autonómico y a otras Administraciones Públicas y Corporaciones de Derecho Público ubicadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Es copia auténtica de documento electrónico

La prestación de los servicios de Telecomunicaciones de Valor Añadido de la RCJA que presta a Sandetel a todos los organismos adheridos se realiza mediante encargo tramitado de forma centralizada por la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio al tener ésta atribuida la competencia de dicha materia. Por este motivo, salvo que se disponga lo contrario, la Resolución que esta Consejería dicte para el encargo a Sandetel de la ejecución de los servicios de Telecomunicaciones de Valor Añadido de la RCJA regulará la forma y condiciones específicas de la prestación de estos servicios.

Los servicios ofrecidos en este apartado son:

- Servicios Dominios.
- Servicios Auditoría de Redes de Área Local
- Servicios Wi-Fi corporativo
- Servicio Gestión de Redes de Área Local.
- Servicio Pasarela SMS
- Servicio Streaming de Audio/Vídeo
- Servicio de Operaciones en Campo

Estos servicios son identificados como de telecomunicaciones según lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Por ello a los importes reflejados se les aplicará el tipo de IVA vigente en cada momento.

Es copia auténtica de documento electrónico

4. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE DOMINIOS WEB

4.1.RESUMEN DEL SERVICIO.

Desde un punto de vista técnico, un nombre de dominio es una manera de dar un nombre fácil a la localización de un ordenador en Internet. Pero es más importante la consideración según la cual un nombre de dominio representa una identidad en Internet.

El Servicio de Dominios ha sido identificado como servicio de telecomunicaciones atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

4.2. Descripción

El servicio de Dominios permite el alta y gestión de dominios a nivel interno y externo (Internet). La utilización de este servicio para su publicación en Internet se hará mediante aprobación previa por parte de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la CEEC.

Se definen los siguientes servicios de Dominios:

- Registro de dominio
- Transferencia de dominio.

4.1.1. Registro de dominio.

El registro del Dominio conlleva un período de validez de un año. A partir de ese momento, se llevará el control de la renovación del dominio avisando al Organismo cada año por si no desea seguir manteniéndolo. El registro de dominio conlleva un cargo único y una cuota de mantenimiento mensual. Los Servidores Primario y Secundario serán los del NIX con lo que en ningún momento el Organismo podrá usar otros servidores.

Este servicio incluye las siguientes modalidades:

4.1.1.1. Dominios genéricos.

Los dominios genéricos están organizados conceptualmente, y son los dominios básicos de la red internet. Se posibilitará a los Organismos el registro de los siguientes dominios genéricos que se almacenarán en la base de datos de InterNIC:

Es copia auténtica de documento electrónico

- com
- org
- net
- biz
- info
- name
- mobi

4.1.1.2. Dominios Territoriales.

Los dominios territoriales son mantenidos por cada uno de los países y territorios del mundo. Estos dominios están organizados por localización y son útiles para las organizaciones y negocios que quieran operar o proteger su compañía o identidad en un determinado país

Se posibilitará a los Organismos el resgistro de los dominios .es, .eu y .es de 2º y 3º nivel que se almacenarán en la base de datos del EsNIC.

Al organismo se le solicitará la siguiente información:

Para nombres de dominio asociados a marca registrada

- Marca registrada en OEPM
- Número de inscripción en OEPM
- Fecha de concesión

Dentro de los dominios territoriales encontramos dos categorías especiales de nombres de dominio:

4.1.1.3. Dominios restringidos

Los dominios .gob.es y edu.es facilitarán a Organismos Públicos y Entidades e Instituciones relacionadas con la Enseñanza o la Investigación en España su identificación en Internet.

Es copia auténtica de documento electrónico

Las entidades, las instituciones o colectivos con o sin personalidad jurídica que gocen de reconocimiento oficial y realicen actividades relacionadas con la enseñanza o la investigación en España, pueden obtener dominios.edu.es.

Los dominios con el indicativo.gob.es, están reservados a las Adminisitraciones Públicas españolas y las entidades de Derecho Público dependientes de ella.

4.1.2. Transferencias de Dominio.

La Transferencia de dominio consiste en trasladar a Sandetel un dominio que fue registrado en otro registrador, con lo que la titularidad del mismo la ostentará Sandetel. Las condiciones para realizar una Transferencia de Dominio son:

- La persona acreditada para realizar un cambio de registrador es el Titular o el Contacto Administrativo del dominio en cuestión.
- El dominio no puede estar expirado
- El dominio no puede estar bloqueado por transferencia.
- El dominio tiene que haber estado como mínimo dos meses en el anterior registrador.

La Transferencia de Dominio lleva consigo el registro del dominio por un período de vigencia de un año renovable automáticamente, salvo orden en contrario del Organismo.

La transferencia de dominio conlleva un cargo único y una cuota de mantenimiento mensual.

4.2.LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

El registro de un Dominio conlleva un período de validez de éste de un año. En este caso, si el Organismo solicita la baja antes de cumplir dicho año de vigencia del registro, éste deberá abonar la totalidad de las cuotas hasta la finalización de dicho año.

La transferencia de un dominio será tratada, a nivel de facturación, como el registro de un dominio y, por tanto, con un período de validez de este de un año a partir de hacerse

Es copia auténtica de documento electrónico

efectiva la transferencia. Si el Organismo solicita la baja antes de cumplir dicho año de vigencia del registro, se aplicarán las condiciones descritas en el punto anterior.

Al igual que en el caso del registro y la transferencia de dominios, para el caso de los dominios no recogidos en catálogo debido a que su precio es variable, y para acometer los mismo habría que generar un presupuesto previo.

5. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE AUDITORÍA DE REDES DE ÁREA LOCAL.

5.1.RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio proporciona al Organismo un estudio y análisis de la arquitectura existente, infraestructura lógica y física, problemas, rendimiento y utilización de sus redes de telecomunicación (voz y datos, cableadas o inalámbricas) y unas recomendaciones sobre la configuración y crecimiento de la misma.

Asimismo, el "Servicio de Auditoría de Redes de Área Local" proporciona a través de una de sus opciones el diseño de los elementos activos de la red de área local conforme a la Orden de 2 de junio de 2017, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de área local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Público Andaluz. (B.O.J.A. de 8 de junio de 2017).

El servicio de Auditoría de Redes de Área Local ha sido identificado como servicio de telecomunicaciones atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

5.2.DESCRIPCIÓN.

El "Servicio de Auditoría LAN" comprende la realización de un estudio completo de toda la infraestructura de red de que disponga la sede que lo solicite tanto a nivel físico como lógico. Previo a la auditoría Sandetel, en coordinación con los responsables de la

Es copia auténtica de documento electrónico

sede, realizará un estudio para determinar la infraestructura necesaria para la recopilación de datos, así como los puntos de interés específicos.

A la finalización de ésta Sandetel elaborará y entregará al Organismo un informe con el estudio pormenorizado de la red, se entienden incluidos en este estudio los siguientes puntos:

- Inventario de todo el equipamiento de electrónica de red LAN de que disponga la sede.
  - Identificación de los equipos
  - Capacidades y estándares soportados
  - Número, velocidades y estados de sus puertos.
  - Inventario de equipamiento de usuario (PC, impresoras y servidores) conectados a la LAN en el momento de la auditoría indicando el lugar don están conectados.
  - Inventario de direccionamiento IP y MAC
  - Dominios/grupos de trabajo
  - Nombres de PC e impresoras
  - Servidores
  - Realización de esquemas de red a nivel físico y lógico de la LAN
  - Esquemas en formato electrónico y editable
  - Esquemas de topología de red (solo electrónica LAN)
  - Esquemas de conexión de usuarios, impresoras, servidores, etc.
  - Monitorización y análisis de los enlaces críticos de la LAN.
  - Medidas de latencia, jitter, retardo
  - Tasas errores y tráfico cursado
  - Detención de los servicios más críticos de la red (DHCP,DNS…)
  - Estudio de protocolos usados en la LAN
  - Detección de tráfico no deseado.
  - Identificación de los usuarios o servicios que más tráfico generan.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Test activos de funcionamiento
- Pruebas de navegación dentro y fuera de RCJA midiendo los tiempos de respuesta y el funcionamiento de los protocolos implicados
- Simulación de llamadas de VoIP para obtener medidas de calidad.

- Tras la recolección y el estudio de los datos indicados anteriormente, se realizará una propuesta de mejoras con varias opciones para mejorar el rendimiento de la actual red LAN.
- El Organismo ha de proporcionar a Sandetel los datos y accesos necesarios para la correcta monitorización de los elementos durante el período de auditoría, así como los puertos de red necesarios para conectar las sondas y analizadores que serán usadas para extraer los datos de estudio.

Todos los puntos objeto de estudio indicados anteriormente, quedan supeditados a las capacidades de gestión de la electrónica de red objeto de auditoría.

5.2.1. Modalidades/Opciones del P/S.

5.2.1.1. Modalidades.

El servicio de "Auditoría LAN" se presta mediante una única modalidad.

5.2.1.2. Opciones.

Dependiendo del tipo de estudio que se necesite hacer sobre la red, se contratarán una o varias de las opciones de las que consta el servicio, que lo personalizan, y que se describen a continuación:

5.2.1.2.1. Análisis de Sistema de Cableado Estructurado.

El "Análisis del Sistema de Cableado Estructurado" comprende la certificación de la instalación del Organismo según las indicaciones de la citada Orden de 2 de Junio de 2017, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de áreal local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Público Andaluz (B.O.J.A de 8 de Junio de 2007). En particular incluye:

- La certificación de las tomas de red (puertos de datos y/o extensiones de voz):

Es copia auténtica de documento electrónico

- Certificación del enlace permanente entre la toma de usuario y el "patch panel".
- Pruebas normalizadas según la categoría correspondiente.

- La certificación de enlaces bifibra multimodo/monomodo:
- Certificación de los enlaces extremo a extremo.
- Medidas de atenuación, retardo de propagación, longitud y pérdidas de retorno.

Se generará un informe que refleje el estado actual del Sistema de Cableado Estructurado objeto del análisis, incluyendo recomendaciones sobre el mismo, así como el resultado de las medidas efectuadas en formato electrónico.

El servicio se contrata según enlaces a certificar, y varía en función del medio físico cobre o fibra óptica.

El servicio implica un suplemento de desplazamiento en caso de ser contratado.

5.2.1.2.2. Análisis de la Red Lan.

El "Análisis de la red LAN" comprende:

- La elaboración del inventario del equipamiento de la Red.
- Detección de todos los equipos IP presentes en la red.
- Categorización de los equipos detectados (hosts, impresoras, switches, etc)
- Agrupación de equipos por rangos de direccionamiento, dominios, etc.
- Detección de servicios no autorizados en la red.

- El análisis y gestión de la electrónica de red de la sede mediante la plataforma de Sandetel.
- Gestión del tráfico en los principales interfaces de los switches.
- Gestión de errores en los equipos/interfaces.
- Análisis de las VLANs configuradas.

- El análisis del tráfico de la sede
- Distribución de tráfico en la red por protocolos.
- Orígenes y destinos de los principales flujos de datos de la red.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Detección de tráfico multicast/broadcast y equipos generadores del mismo.
- Topología de la red.
- Análisis de la topología.
- Generación de mapas topológicos y físicos.

5.2.1.2.3. Análisis de la Red WLAN.

El "Análisis de la Red WLAN" comprende:

- El estudio de radiofrecuencia in-situ del edificio analizando:
- Potencias de señal
- Relación señal-ruido
- Interferencias
- Seguridad en la red.
- Un informe del estado de la instalación con los distintos mapas de cobertura y niveles.
- La detección de puntos problemáticos y utilización si fuera necesario de un analizador de espectro para detectar las fuentes de RF y los dispositivos inalámbricos que afectan al rendimiento y la seguridad de la red Wi-Fi, incluso si dichos dispositivos no son autorizados o transitorios.

El estudio comprende una sede con hasta 15 puntos de acceso.

5.2.1.2.4. Diseño de los elementos activos de la Red de Área Local.

El " Servicio de diseño de los elementos activos de la red de área local" comprende el diseño de la infraestructura activa de la LAN del Organismo mediante la elaboración del Proyecto Técnico según la Orden de 2 de junio de 2017, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de área local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía , sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Público Andaluz.

Es copia auténtica de documento electrónico

En el caso de que ya existiese una infraestructura pasiva, para comprobar que ésta cumple con lo recogido en la citada Orden de 2 de Junio de 2017, se realizará de forma obligatoria una "Auditoría LAN", opción "Cableado Estructurado". Si además se dispusiese de algún elemento activo, ha de contratarse también la opción "Análisis de la red LAN".

El diseño de la infraestructura activa de la LAN tendrá en cuenta:

- La densidad de puertos Ethernet de usuarios (PU) necesarios para los dispositivos que el Organismo requiere conectar en la oficina.
- Una gama de velocidades de interfaces de servicio que el Organismo podrá elegir según sus necesidades de ancho de banda: 10/100/1000Base T, 1000BaseSX, 1000BaseLX y opcionalmente 10G-BaseSr.
- La posibilidad de disponer de alimentación a través de los PU de la LAN, permitiendo tener dispositivos (teléfonos IP, puntos de acceso, etc) en entornos en los que no dispone de puntos de alimentación o con difícil acceso.
- Una red con mucha flexibilidad de crecimiento, cambios y ampliaciones futuras gracias a un diseño con hasta dos niveles (acceso y agregación) con conexiones en Gigabit Ethernet y 10Gigabit Ethernet.
- La criticidad del servicio prestado; en caso de ser alta se le dotará de redundancia de manera que se minimice el impacto que tendría en el servicio un fallo del equipamiento.
- Un primer nivel de funcionalidad que permite adaptar cada uno de los puertos del servicio a los aplicativos y dispositivos que el Organismo requiera. Este nivel de funcionalidad está dotado de:
- Redes virtuales (VLAN).
- Calidad de servicio que distingue el tráfico de telefonía IP del resto.
- Seguridad orientada a conseguir alta disponibilidad del servicio y control de los dispositivos que se conectan a la red.

Además del Proyecto Técnico necesario para el cumplimiento de la ORDEN sobre diseño e implementación de infraestructuras cableadas de red local, Sandetel entregará al

Es copia auténtica de documento electrónico

Organismo una descripción detallada del diseño, teniendo en cuenta las opciones de servicios incluidas en este catálogo:

- Descripción y especificaciones técnicas se los elementos a instalar.
- Esquemas de red a nivel físico y lógico de la solución.
- Diagramas de interconexión con la red existente, si fuera el caso.

5.2.1.2.5. Diseño de los elementos pasivos de la Red de Área Local.

Servicio de consultoría que comprende la elaboración de un documento técnico, previo replanteo en la sede, donde se describe el sistema de cableado estructurado (SCE) a implantar o adaptar, teniendo en cuenta la instalación actual, para cumplir con la citada Orden de 2 de Junio de 2017, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de área local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Públcio Andaluz (B.O.J.A. 8 DE Junio de 2017), donde se detallan los siguientes aspectos:

- Descripción general de la solución.
- Criterios de diseño de la solución.
- Esquemas topológicos del subsistema vertical y de campus.
- Espacios definidos para los Distribuidores.
- Esquemas de ocupación de los armarios, con indicación expresa del número de U’s ocupadas y disponibles en cada armario: subsistema vertical de datos, subsistema vertical de voz, subsistema horizontal de datos, espacio para equipamiento de electrónica de red, etc.
- Canalizaciones a emplear en cada trayecto, cantidades y tipos de cables en cada tramo de canalización y porcentaje de capacidad libre en los diferentes tramos de canalización.
- Resumen de elementos totales a implantar: número de armarios, número de cajas de usuarios, número y tipo de tomas de telecomunicaciones, etc.

Es copia auténtica de documento electrónico

- En caso de ser aplicable, descripción de la obra civil asociada a canalizaciones.
- Alcance del suministro de materiales y servicios.
- Otras consideraciones de interés.

5.2.1.2.6. Hora de ingeniero de red especialista en networking.

Ingeniero Técnico/Superior en Telecomunicaciones/Informática con al menos 5 años de experiencia que se encuentra capacitado para realizar cualquiera de las modalidades de auditorías descritas en los puntos anteriores. Este ítem está indicado para aquellas sedes especialmente complejas, no incluye el desplazamiento in situ en caso de ser necesario.

5.3.NIVEL DE SERVICIO.

Serán de aplicación los parámetros que se indican a continuación:

Indicador	Objetivo	Periodo de Cálculo	Horario Computable
Auditoría LAN			
Tiempo de respuesta ante la petición del Servicio de Auditoría LAN	95%< 2 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de entrega del análisis de la red LAN de 1 a 49 puertos	95%< 15 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de entrega del análisis de la red LAN de 50 a 149 puertos	95%< 20 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de entrega del análisis de la red LAN de 150 a 499 puertos	95%< 25 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de entrega del análisis de la red LAN de 500 a 1000 puertos	95%< 30 días	Mensual	Horario Laboral

Es copia auténtica de documento electrónico

Tiempo de entrega del análisis de la red WLAN	95%< 15 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de entrega del análisis de la red WAN	95%< 15 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de aceptación del Servicio de Diseño LAN	95% < 2 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de entrega del diseño de LAN de 1 a 49 puertos	95% < 5 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de entrega del diseño LAN de 50 a 149 puertos	95% < 10 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de entrega del diseño LAN de 150 a 499 puertos	95% < 15 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de entrega del diseño LAN de 500 a 1000 puertos	95% < 20 días	Mensual	Horario Laboral

5.4.LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de SANDETEL.

6. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES WI-FI CORPORATIVO.

6.1.RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio Wi-Fi Corporativo pretende dar respuesta a las necesidades de conexión inalámbrica de alta velocidad y capacidad que demandan los usuarios y dispositivos en los diferentes organismos.

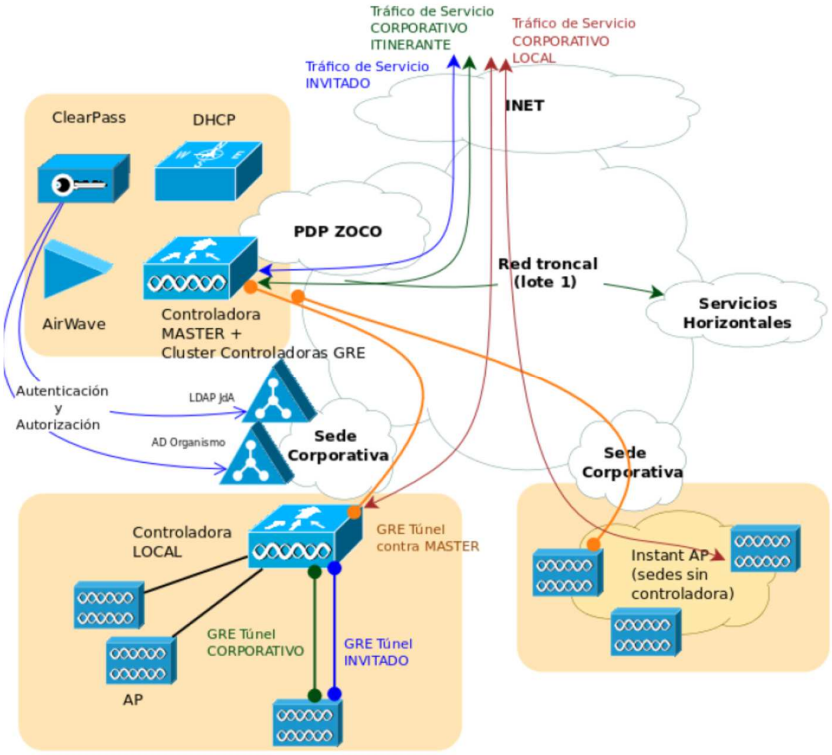
Es copia auténtica de documento electrónico

El servicio Wi-Fi Corporativo ha sido identificado como servicio de telecomunicaciones atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

6.2.DESCRIPCIÓN.

Este servicio pone a disposición de los organismos una red WLAN con funcionalidades avanzadas, con las cuales se dota al cliente de un adecuado aprovisionamiento, administración, securización y gestión. Su finalidad no es otra que contribuir a favorecer y mejorar la colaboración y productividad dentro del entorno de la Junta de Andalucía.

La arquitectura y topología lógica de todo el sistema es la siguiente:



6.3.TIPOS DE ACCESO.

En el despliegue de un servicio WIFI Corporativo en una sede se configuran los siguientes tipos de acceso para los usuarios:

Es copia auténtica de documento electrónico

6.3.1. Acceso Corporativo.

Está orientado para el acceso corporativo del organismo en sus propias instalaciones, este conmutará todo el tráfico en local a la VLAN designada y tendrá acceso a los recursos locales que estime oportuno el organismo.

Al realizarse la conmutación en local, todo tráfico se cursará por VPN del propio Organismo. La autenticación y autorización del usuario se realizará mediante 802.1x para asegurar que la red no pueda ser comprometida. El sistema centralizado de autenticación reenviará las peticiones al sistema de autenticación del propio organismo:

- Active Directory
- LDAP Organismo
- Servidor Radius
- Entidad certificadora
- Otros que resulten de aplicación

De esta forma, toda la gestión de usuarios y acceso a la red queda siempre en manos del organismo, pudiendo autorizar o revocar los accesos que estime conveniente en cualquier momento.

6.3.2. Acceso en itinerancia.

Planteado para proporcionar acceso a cualquier usuario interno de Junta de Andalucía, en ningún caso accede a la red local del Organismo desde el que se conecta. Todo el tráfico de los dispositivos se tunelizará desde el AP hasta la infraestructura Wi-Fi centralizada y se entregará allí en la VPN ITINERANTE de RCJA.

La autenticación y autorización del usuario se realizará mediante 802.1x, contra el servidor de autenticación de su propio organismo, siendo el Radius central quien aplique unas u otras políticas de acceso en función de la identidad, localización del usuario y de las propias políticas de seguridad del organismo.

6.3.3. Acceso de invitados.

Diseñado para proporcionar acceso a usuarios ajenos a Junta de Andalucía en cualquier sede que disponga del Servicio Wi-Fi Corporativo. Dicho acceso será de carácter temporal y está destinado al ciudadano o empresas colaboradoras. El usuario dispondrá única y

Es copia auténtica de documento electrónico

exclusivamente de acceso a Internet, en ningún caso acceso a la red local del organismo desde el que se conecta ni a los Servicios Horizontales de Junta de Andalucía.

Todo el tráfico de los dispositivos se tunelizará desde el AP hasta la infraestructura Wí-Fí centralizada y se entregará allí en la VPN INTERNET de RCJA. Para aquellos casos en los que el uso principal de la sede sea de este tipo, la recomendación será instalar un nuevo acceso VPN INTERNET de RCJA directamente en la sede.

La autenticación del usuario se realizará mediante Portal Cautivo y para la autorización posterior se facilitan diferentes posibilidades al Organismo, como son la validación de usuarios mediante envío de correo a una persona que pueda autorizar (sponsor), SMS, impresión de tickets, etc.

6.4.SERVICIOS DE PUESTA EN MARCHA.

El organismo deberá contratar el Ítem correspondiente, en función del número de APs, para realizar la integración con la infraestructura Multiservicio existente y la puesta en marcha final según los criterios de definición del servicio.

Este servicio ofrece la realización de todas las tareas necesarias para la puesta en producción del servicio Wi-Fi Corporativo en la sede, estas son:

- Análisis de las necesidades y peculiaridades arquitectónicas y administrativas del edificio.
- Estudio teórico de Cobertura
- Soporte y asesoría sobre configuración de LAN y FW al organismo
- Alta en los Servidores de direccionamiento centralizados (DHCP/IPAM).
- Alta en el sistema de gestión de usuarios centralizado del sistema de autenticación del organismo (Active Directory, Samba, LDAP,⋯).
- Gestión de las visibilidades necesarias en RCJA.
- Alta del nuevo equipamiento (APs y Controladoras) en los sistemas de Operación y Mantenimiento.
- Configuración de los servicios necesarios para la autenticación CORPORATIVA.
- Integración del organismo en los servicios de ITINERANCIA de la Wi-Fi Corporativa.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Configuración de los servicios necesarios para la autenticación de INVITADOS.
- Configuración del portal cautivo corporativo para el servicio de INVITADOS.
- Estudio Real de cobertura una vez finalizada la instalación.
- Alta en el sistema de Inventario (SIO).
- Pruebas y puesta en marcha de la red.

Diferenciamos varios ítems en función del tamaño de la sede:

Código	Concepto Facturable
S-WIF-001	Puesta en Marcha Punto de Acceso Corporativo 1 a 15 APs
S-WIF-002	Puesta en Marcha Punto de Acceso Corporativo 16 a 25 Aps
Código	Concepto Facturable
S-WIF-003	Puesta en Marcha Punto de Acceso Corporativo 26 a 40 Aps
S-WIF-004	Incremento de S-WIF-015 por cada AP adicional

Con idea de apoyar y facilitar el despliegue a los organismos, para casos en que la instalación es más compleja o requiere de algún trabajo extra en la infraestructura de la sede ponemos a disposición de los organismos el siguiente ITEM;

Código	Concepto Facturable
S-WIF-005	Servicio de apoyo al despliegue In Situ por AP

Se estudiará la viabilidad e idoneidad de la ubicación del Punto de Acceso, así como la adaptación del cableado necesaria para facilitar la conexión del Punto de Acceso a la electrónica de red de la sede.

6.5.SERVICIOS DE SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN.

Este servicio necesario para el funcionamiento de la red en la sede incluye los costes de, infraestructura, soporte, gestión y mantenimiento de todos los sistemas centralizados que son necesarios para la red WI-FI, así como del equipamiento instalad en cada sede:

Es copia auténtica de documento electrónico

- Hospedaje de Infraestructuras en el CPD
- Líneas de telecomunicaciones de RCJA necesarias.
- Infraestructuras de Seguridad FWs.
- Máquinas Virtuales en HA que dan soporte a la infraestructura (autenticación, gestión, logs,⋯)
- Operación y Mantenimiento de los sistemas centralizados.
- Ingeniería, Operación y Mantenimiento de la Red Wi-Fi
- Centro de Atención usuario.

Los servicios se contratan dependiendo del tipo y alcance de equipamiento instalado en cada sede:

Código	Concepto Facturable
S-WIF-006	Soporte Infraestructura y Gestión Punto de Acceso Corporativo 12x5
S-WIF-007	Soporte Infraestructura y Gestión de Controladora Corporativa 12x5
S-WIF-008	Soporte Infraestructura y Gestión Punto de Acceso Corporativo 24x7
S-WIF-009	Soporte Infraestructura y Gestión de Controladora Corporativa 24x7

Notas:

- Se realizarán descuentos del 10% en el soporte a infraestructura y gestión por volumen para aquellas sedes que contraten más de 60 APs.
- En el caso de Soporte de Infraestructura y Gestión de Controladora Corporativa, dicha controladora debe disponer de contrato de mantenimiento con el fabricante en vigor en la modalidad elegida.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Para disponer de soporte de Infraestructura y gestión de controladora Corporativa y Punto de Acceso Corporativo en 24x7 deberán estar refundados.

6.6.REQUISITOS DE LA SEDE.

Acceso WAN, la sede debe disponer de un acceso de la Red Corporativa de Junta de Andalucía.

- Direccionamiento IP, la sede deberá proporcionar un rango de direccionamiento para el control de los APs y la controladora, así como para los usuarios locales. Estos rangos se entregarán desde la plataforma centralizada, por tanto, el organismo solo deberá indicar el rango a configurar.
- Electrónica de Red, la electrónica de red de la sede (Switchs) deben ser gestionables y con capacidad para poder segmentar la red mediante VLANs.
- Cableado estructurado, los Puntos de acceso se conectarán mediante cableado CAT5E o superior.

6.7.NIVEL DE SERVICIO.

Indicador	Objetivo	Periodo de Cálculo	Horario Computable
Servicio Wi-fi Corporativo			
Tiempo de aceptación del Servicio	95% < 2 días	Mensual	HorarioLaboral
Tiempo de puesta en marcha del Servicio	95% < 40 días	Mensual	HorarioLaboral

PRIORIDAD DE LA INCIDENCIA		SEVERIDAD (valor del impacto)			Modalidad de Soporte
		ALTA	MEDIA	BAJA	
	ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	Soporte 24x7

Es copia auténtica de documento electrónico

CRITICIDAD (valor de la urgencia)		(TR<30 m. 95% TRO<4 h. 95%)	(TR<1 h. 95% TRO<8 h. 95%)	(TR<2 h. 95% TRO< 16 h. 95%)	
	MEDIA	MEDIA (TR<4 h. 95% TRO<16 h. 95%)	MEDIA (TR<4 h. 95% TRO<16 h. 95%)	BAJA (TR<8 h. 95% TRO<24 h. 95%)	Soporte 12x5
	BAJA	BAJA (TR<8 h. 95% TRO<24 h. 95%)	BAJA (TR<8 h. 95% TRO<24 h. 95%)	BAJA (TR<8 h. 95% TRO<24 h. 95%)	

EITR en las incidencias se define como el tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia de un equipo hasta la aceptación de la misma por parte de SANDETEL.

El Tiempo de Resolución (TRO) ante incidencias de equipos se define como el tiempo máximo transcurrido desde que se acepta la incidencia hasta que la misma queda resuelta y el problema origen queda resuelto definitivamente o bien los trabajos técnicos finalizados, descontándolos tiempos de paradas aprobados.

Los Organismos que deseen contratar unos ONS superiores a los indicados, podrán realizarlo mediante proyecto especial.

Es copia auténtica de documento electrónico

6.8.LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Se aplicará un descuento en el precio de los conceptos S-WIF-006 y S-WIF-008 en aquellas sedes con un volumen alto de puntos de acceso a gestionar:

- Descuento del 10% para sedes con número de APs entre 60 y 120.
- Descuento del 20% para sedes con número de APs mayor de 120.

7. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE GESTIÓN DE REDES DE ÁREA LOCAL.

7.1.RESUMEN DEL SERVICIO.

Este conjunto de servicios comprende la operación y administración de los dispositivos activos (switches, cortafuegos, Punto de Acceso No Corporativo, etc) de una red de área local (LAN).

- Para cubrir todas las necesidades se definen el siguiente conjunto de servicios:
- Grupo Servicio
- Servicios de Gestión
- Servicio de operación y soporte LAN
- Servicio Soporte Equipamiento Red.es
- Servicio Certificación Elementos activos.

Grupo	Servicio
Servicios de Gestión	Servicio de operación y soporte LAN
	Servicio Soporte Equipamiento Red.es
	Servicio Certificación Elementos activos

Es copia auténtica de documento electrónico

El servicio Gestión de Redes de Área Local ha sido identificado como servicio de telecomunicaciones atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

7.2.DESCRIPCIÓN.

Algunos Organismos de la Junta de Andalucía no pueden abordar servicios como el diseño de la solución de red de área de local, la gestión y supervisión de su equipamiento con unos adecuados niveles de calidad de servicio; los costes suelen ser elevados por necesitar de un gran volumen de recursos humanos y tecnológicos que tendrían que dedicar debido a la dispersión geográfica de las sedes, el volumen de las mismas o incluso el tamaño de las redes de área local.

7.3.SERVICIO DE OPERACIÓN Y SOPORTE LAN.

Sandetel, a través de este Tarifario de Servicios TIC, facilita a los Organismos la operación y el soporte de su infraestructura LAN.

El servicio de operación y soporte LAN incluye:

- Monitorización de los principales parámetros de rendimiento de los equipos, así como del ancho de banda, pérdida de paquetes y latencia de los enlaces principales de la red.
- Acceso a la plataforma de monitorización: Sandetel proporcionará a los Organismos las credenciales necesarias para el acceso, en modo sólo lectura, a la plataforma de monitorización. Cada Organismo dispondrá de una vista personalizada de la misma.
- Servicio centralizado de recolección de logs basado en SYSLOG. Sandetel establecerá el nivel de prioridad de los mensajes de logs que serán almacenados, así como el período de retención de los mismos.
- Inventario de equipamiento: se generará y mantendrá un inventario hardware y software de todo el equipamiento del Organismo, incluyendo números de serie, "part numbers" y contratos de garantía y mantenimiento.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Histórico de configuraciones, que incluye la gestión y almacenado de las distintas configuraciones implementadas en los equipos. De manera periódica se enviará a un servidor centralizado una copia de las configuraciones de manera que sea posible restaurar cualquiera de ellas si fuera necesario.
- Mantenimiento preventivo, incluyendo todas aquellas situaciones tanto remotas como in-situ necesarias para anticiparse a posibles incidencias.
- Gestión de incidencias remotas – nivel 1 y 2: atención de incidencias reportadas por el nivel 1 y resolución de las mismas.
- Asistencias in-situ ante incidencias reportadas por el nivel 2, siempre y cuando esta incidencia no haya sido posible solucionarla en remoto.
- Gestión de RMA’ s, tanto si el equipamiento ha sido suministrado a través del presente tarifario como si ha sido adquirido y tiene en vigor contrato de mantenimiento por terceros. En este último caso Sandetel velará por el cumplimiento de loa ANS establecidos en los distintos contratos.
- Gestión de actualizaciones de las versiones firmware a las últimas estables conocidas o aplicación de parches.
- Gestión de licencias software asociadas a la infraestructura LAN de la sede (conmutadores, firewalls, VPNs…)
- Cambios básicos en la configuración de los equipos. Ejemplo de estos cambios de configuración son:
- Creación, modificación o borrado de VLANs/SSIDs.
- Asignación de vlans.
- Creación, modificación o configuración de reglas de filtrado en cortafuegos.
- Definición de túneles VPN.
- Modalidades horarias
- Servicio de operación y soporte LAN 12x5.
- Servicio de operación y soporte LAN 24x7.

Es copia auténtica de documento electrónico

7.3.1. Requisitos previos.

Para determinar la viabilidad de la inclusión en la cobertura del servicio será necesario solicitar previamente el "Servicio de certificación de activos de la red de área local" (apartado 7.5).

7.4. SERVICIO DE SOPORTE EQUIPAMIENTO SWITCHING SUMINISTRADO POR RED.ES

Todo el equipamiento suministrado mediante el convenido Red.es requiere de un soporte durante su vigencia, por ello se deben realizar las siguientes actividades para un correcto control y supervisión del mismo. Las actividades que se realizan en este servicio son las siguientes:

- Análisis y Gestión de incidencias HW de los equipos.
- Gestión y tramitación de RMAs.
- Mantenimiento y actualización del inventario de equipamiento en Junta de Andalucía y con Red.es.
- Infraestructura de Gestión (Plataforma IMC).
- Máquinas Virtuales en HA que dan soporte a la infraestructura.
- Instancias BBDD Oracle.
- Vigilancia, Gestión y operación de los sistemas y BBDD.
- Gestión de incidencias y peticiones.
- Centro de Atención Usuario.
- Auditorías in-situ para comprobar el estado del equipamiento y los requisitos del convenio.

7.5. SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE ACTIVOS DE LA RED DE ÁREA LOCAL.

En este servicio se comprobará que el equipamiento de la LAN cumple una serie de especificaciones necesarias para su correcta y segura gestión. Además, será necesario la

Es copia auténtica de documento electrónico

implantación en dichos equipos de una configuración extraordinaria para la correcta gestión de los mismos.

Con los resultados obtenidos, Sandetel elaborará un informe en el que se determinarán los servicios posibles que puede contratar el Organismo para cada uno de los equipos estudiados. Para la realización de dicho informe no será necesario el desplazamiento a la sede, siempre y cuando se pueda obtener toda la información a través de otras vías (teléfono, correo electrónico, formulario web, etc.)

7.5.1. Requisitos previos.

Entre otros los requisitos más destacados a cumplir son los siguientes:

- SNMP: se comprobará que todo el equipamiento LAN implemente y tenga habilitado alguna versión del protocolo SNMP (v1, v2c o v3).
- Acceso remoto a los equipos (recomendable SSHv2): es necesario que el Organismo disponga de una conexión a RCJA por la cual desde CST se pueda gestionar y monitorizar todo el equipamiento, preferiblemente utilizando un canal seguro como es el caso de SSHv2.
- Usuario con permisos de administrador: el equipo debe permitir tanto el acceso con usuario administrador como que se puedan definir usuarios con permisos para consultar, modificar y aplicar cambios en su configuración, así como actualizar el firmware o aplicar parches en remoto.
- Syslog remoto: se comprobará si el equipamiento dispone de algún mecanismo para centralizar los logs que genere en un servidor remoto.
- Repositorio de configuraciones: se estudiará si el equipo puede enviar periódicamente una copia de sus configuraciones a un servidor remoto a través de un canal seguro.
- Garantía o mantenimiento existente: si el equipamiento tiene algún tipo de garantía o mantenimiento en vigor ya sea por el fabricante u otra empresa, se facilitará los datos de este para poder estimar que servicios se pueden contratar.

7.6.NIVEL DE SERVICIO.

Serán de aplicación los parámetros que se indican a continuación:

Es copia auténtica de documento electrónico

Indicador	Objetivo	Periodo de Cálculo	Horario Computable
SERVICIO DE GESTIÓN DE REDES DE ÁREA LOCAL			
Tiempo de resolución de cambios de configuración estándar en sede con servicio de operación y soporte LAN 12x5	95% < 1 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de resolución de cambios de configuración estándar en sede con servicio de operación y soporte LAN 24x7	95% < 1 días	Mensual	24 horas del día
Tiempo de respuesta de cambios de configuración estándar en equipos	95% < 4 horas	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de respuesta de certificación de elementos activos de la red de área local	95% < 2 días	Mensual	Horario Laboral
Tiempo de certificación de elementos activos de la red de área local	95% < 10 días	Mensual	Horario Laboral

PRIORIDAD DE LA INCIDENCIA		SEVERIDAD (valor del impacto)			Modalidad de Soporte
		ALTA	MEDIA	BAJA	
CRITICIDAD (valor de la urgencia)	ALTA	ALTA TR<30 m. TRO<4 h.	MEDIA TR<1 h. TRO< 8 h.	BAJA TR<2 h. TRO< 16 h.	Soporte 24x7
	MEDIA	MEDIA TR<4 h. TRO<16 h.	MEDIA TR<4 h. TRO<16 h.	BAJA TR<8 h. TRO< 24 h.	Soporte 12x5
	BAJA	BAJA TR<8 h. TRO<24 h.	BAJA TR<8 h. TRO<24 h.	BAJA TR<8 h. TRO<72 h.	

Es copia auténtica de documento electrónico

El TR en las incidencias se define como el tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia de un equipo hasta la aceptación de la misma por parte de SANDETEL.

El Tiempo de Resolución (TRO) ante incidencias de equipos se define como el tiempo máximo transcurrido desde que se acepta la incidencia hasta que la misma queda resuelta y el problema origen queda resuelto definitivamente o bien los trabajos técnicos finalizados descontando los tiempos de paradas aprobados.

La criticidad Alta solo se puede contratar si se dispone de dos controladoras en la sede.

El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimento del 90%.

7.7.LITERALES Y PRECIOS.

Se podrán realizar descuentos por volumen de sedes y/o equipos, previo estudio de la complejidad de las topologías.

Código	Facturación	Unidades	Concepto Facturable	Precio Base	Gastos Generales	Tarifa
S-GLN-001	Cargo único	Unidad	Certificación equipo LAN	27,78 €	1,67 €	29,45 €
S-GLN-002	Cargo único	Unidad	Certificación equipo WLAN	33,38 €	2,00 €	35,38 €
S-GLN-003	Cargo único	Unidad	Certificación equipo Seguridad	100,34 €	6,02 €	106,36 €
S-GLN-004	Cargo único	Unidad	Desplazamiento a sede	71,95 €	4,32 €	76,27 €
S-GLN-005	Mensual	Unidad	Operación y Soporte switch 12x5	31,23 €	1,87 €	33,10 €
S-GLN-006	Mensual	Unidad	Operación y Soporte Punto de Acceso WiFi 12x5	23,09 €	1,39 €	24,48 €
S-GLN-007	Mensual	Unidad	Operación y Soporte controlador WiFi 12x5	38,50 €	2,31 €	40,81 €
S-GLN-008	Mensual	Unidad	Operación y Soporte cortafuegos 12x5	59,88 €	3,59 €	63,47 €
S-GLN-009	Mensual	Unidad	Operación y Soporte router 12x5	31,23 €	1,87 €	33,10 €
S-GLN-010	Mensual	Unidad (por equipo)	Servicio Soporte Equipamiento Red.es	0,81 €	0,05 €	0,86 €
S-GLN-011	Mensual	Unidad	Operación y Soporte switch 24x7	39,03 €	2,34 €	41,37 €

Es copia auténtica de documento electrónico

S-GLN-012	Mensual	Unidad	Operación y Soporte Punto de Acceso WiFi 24x7	28,87 €	1,73 €	30,60 €
S-GLN-013	Mensual	Unidad	Operación y Soporte controlador WiFi 24x7	48,14 €	2,89 €	51,03 €
S-GLN-014	Mensual	Unidad	Operación y Soporte cortafuegos 24x7	74,85 €	4,49 €	79,34 €
S-GLN-015	Mensual	Unidad	Operación y Soporte router 24x7	39,03 €	2,34 €	41,37 €

Solamente se facturará un cargo de desplazamiento a sede para todos los equipos de la misma. Si la certificación se puede realizar de forma remota por los distintos medios telemáticos no sería necesario dicho cargo.

8. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE PASARELA SMS.

8.1.RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio pasarela de SMS permite a los Organismos que lo contraten, el envío y recepción de mensajes cortos hacia y desde móviles pertenecientes o no a la RCJA, de una manera rápida, fácil y rentable para mejorar las comunicaciones.

El servicio Pasarela SMS ha sido indentificado como servicio de telecomunicaciones atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

8.2.DESCRIPCIÓN.

La pasarela P3S de envío de mensajes SMS consta de un núcleo programado en JAVA que se comunica utilizando dos canales simultáneos (emisión/recepción) con el servidor de mensajería del operador móvil. Este protocolo es bastante complejo, por lo que se han habilitado interfaces más sencillas de cara a la comunicación entre la pasarela y los Organismos que deseen desarrollar sus propias aplicaciones. P3S ofrece toda su funcionalidad a través de dos interfaces: una basada en Webservice y otra basada en peticiones HTTP, con lo que integrar un servicio de envío/recepción de SMS en cualquier aplicación externa es extremadamente sencillo.

Es copia auténtica de documento electrónico

Además, Sandetel ha diseñado una aplicación cliente de la P3S, la aplicación webmóvil, accesible para todos los usuarios dados de alta en el sistema, y que ofrece un interfaz de usuario amigable con la pasarela.

La P3S permite a su vez dar de alta números de teléfono como clientes PUSH, de manera que en este caso todos los mensajes que se envíen se recibirán en el terminal a través de la aplicación móvil instalada. Si el sistema implicado en la entrega de notificaciones Push reporta un error de entrega el mensaje será reciclado y enviado como SMS, siempre y cuando no se haya frozado que el único método de entrega sea Push.

El funcionamiento del servicio de envío sigue la siguiente secuencia:

1. El usuario, desde su aplicación o desde Webmóvil, compone el mensaje que desea enviar y selecciona los números de teléfono de los destinatarios.
2. La aplicación o Webmóvil se conecta a la pasarela y envía una petición HTTP o Webservice por cada destinatario, de acuerdo con el protocolo establecido, incluyendo el texto y el destinatario como parámetros.
3. La pasarela recibe la petición del usuario y la reenvía hacia la operadora de servicios móviles.
4. La operadora recibe la información y envía el mensaje a los destinatarios seleccionados.
5. El destinatario recibe en el móvil el mensaje.

Si el usuario final tiene instalada la aplicación Avisos Junta el mensaje lo recibirá a través de la misma, como una notificación Push.

8.2.1. Interfaz máquina-máquina.

Para la interfaz máquina-máquina se ha desarrollado un API sencillo que facilita la comunicación con aplicaciones desarrolladas por los Organismos y que permite lo siguiente:

- Envío a través de conectores HTTP/Webservice:
- Envío instantáneo de mensajes.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Envío de mensajes por un puerto seguro. Es necesario indicar la IP (direccionamiento privado de la RCJA de la máquina que va a realizar las peticiones).
- Posibilidad de establecer restricciones de envío de mensajes (sólo a números RCJA, restricciones a números internacionales o dejarlo abierto a cualquier número).
- Control de estado de un mensaje:
- Cada petición HTTP devuelve una respuesta, pudiendo ser, a petición del Organismo, en formato texto o en XML.
- Recepción de mensajes cortos en el buzón de usuario (si el usuario tiene permiso para ello)
- Envío de mensajes SMS con más de 160 caracteres.

Opcionalmente, el Organismo puede solicitar a Sandetel:

- Establecer un límite máximo de SMS enviados por cada usuario del Organismo.
- Dar de alta un nuevo número de teléfono en la Pasarela SMS cuyo remitente de su SMS enviados sea una cadena alfanumérica fija definida por el Organismo solicitante en lugar de un número de teléfono.

8.2.2. Webmóvil.

La interfaz web, denominada Webmóvil, está orientada especialmente para el uso por personas y sus funcionalidades son las mostradas a continuación:

Envío de mensajes:

- Posibilidad de acuse de recibo.
- Envío masivo de mensajes, envío del mismo mensaje a una lista de destinatarios.
- Control del estado de los mensajes enviados.
- Posibilidad de adjuntar firmas de forma automática en los mensajes.
- Envío programado de mensajes: seleccionando una fecha y hora del futuro para enviar una lista de mensajes.
- Recepción de mensajes originados en un móvil (comunicación móvil-web).

Es copia auténtica de documento electrónico

- Contador de mensajes enviados y recibidos.
- Archivado de mensajes en múltiples carpetas. Por defecto se ofrece una carpeta con los mensajes enviados y otra con los mensajes recibidos (si el usuario fue creado con permiso de recepción). Además, el usuario puede crear carpetas personalizadas donde organizar sus mensajes.
- Agenda de contactos y posibilidad de anidación de grupos y uso de alias. Puede crear grupos de contactos y realizar envíos masivos seleccionando un grupo como lista de destinatarios.

Control de usuarios y obtención de estadísticos para usuarios administradores de la plataforma. Los administradores de un Organismo (llamado "Organismo emisor") pueden crear, modificar o eliminar usuarios, obtener estadísticos de uso y realizar otras tareas de administración.

8.2.3. Avisos Junta.

Avisos Junta es una APP o aplicación para terminales móviles que permite a la ciudadanía que se la instala recibir los avisos de las distintas entidades de la Junta de Andalucía como método alternativo al SMS tradicional.

Constituye un nuevo canal de comunicación con la ciudadanía que ofrece nuevas funcionalidades, aprovechando el uso cada vez más extendido de los smartphones y que la ciudadanía está habituada a comunicarse con aplicaciones de mensajería instantánea.

Las funcionalidades de Avisos Junta se muestran a continuación:

- Consulta de fuentes de avisos.
- Avisos por localización del dispositivo.
- Envío de adjuntos (archivos multimedia, citas de calendario, archivos pdf, localizaciones, URLs).
- Envío de adjuntos que permiten respuesta del ciudadano.
- Reenvío de los mensajes compartiéndolos.
- Selección múltiple de mensajes para su tratamiento.
- Navegación hacia la localización recibida.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Recomendación de la APP a través de las principales aplicaciones (Facebook, Twitter, etc.).
- Configuración de los parámetros de notificación de los mensajes (tiempo, sonido, etc.).

La pasarela P3S cuenta con las siguientes funcionalidades relacionadas con Avisos de la Junta:

- Certificación de entrega, apertura y lectura.
- Configuración de envío, solo PUSH o reintento con SMS si no se recibe el mensaje en un tiempo definido.
- Consulta previa de los usuarios con la APP instalada.

La aplicación está disponible para su descarga en Apple Store y Google Play, y es compatible con las versiones de Android 2.3 y posteriores, así como con iOS 5 y posteriores.es.

8.3.NIVEL DE SERVICIO.

Serán de aplicación los parámetros indicados en el apartado general de niveles de servicios.

8.4.LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

9. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE STREAMING DE AUDIO/VÍDEO.

9.1.RESUMEN DEL SERVICIO.

El Servicio permite difundir contenidos a través de Internet, soportando difusiones en directo y bajo demanda en diferentes formatos de emisión. El servicio de streaming cubre los siguientes aspectos:

- Servicios de Streaming live y/o bajo demanda.
- Suministro de dispositivos de captación de contenidos.
- Instalación y Configuración de los equipos proporcionados.
- Red de distribución de contenidos.
- Servicios profesionales de gestión, soporte, operación y mantenimiento.
- Informes de uso vía web.
- Servicios de almacenamiento en red.

La plataforma de distribución de Streaming está concebida para ser altamente escalable y para operar con una arquitectura distribuída. Estos dos parámetros confieren, a la plataforma y a los servicios que corren sobre ella, una gran capacidad para crecer de forma fácil, rápida y segura según las necesidades de los Organismos, sin necesidad de preocuparse por el ancho de banda necesario para la emisión.

La plataforma está distribuída en varios de los data centers más importantes de España. Esta distribución permite operar a modo de CDN (Content Delivery Network) asegurando una alta disponibilidad para los servicios críticos de los Organismos.

La plataforma de streaming cubre la práctica totalidad de formatos empleados para la difusión en Internet, tanto para audio como para vídeo (Flash, Windows Media, Quick Time, mp3, AAC, Vorbis, Theora, etc.).

Es copia auténtica de documento electrónico

9.2.DESCRIPCIÓN.

El servicio permite difundir contenidos a través de internet, soportando difusiones en directo y bajo demanda en diferentes formatos de emisión. El Servicio de streaming cubre los siguientes aspectos:

- Servicios de Streaming live y/o Bajo Demanda.
- Suministro de dispositivos de captación de contenidos.
- Instalación y Configuración de los equipos proporcionados.
- Red de distribución de contenidos.
- Servicios profesionales de gestión, soporte, operación y mantenimiento.
- Informes de uso vía web.
- Servicios de almacenamiento en red.

La plataforma de distribución de Streaming está concebida para ser altamente escalable y para operar con una arquitectura distribuida. Estos dos parámetros confieren, a la plataforma y a los servicios que corren sobre ella, una capacidad para crecer de forma fácil, rápida y segura según las necesidades de los Organismos, sin necesidad de preocuparse por el ancho de banda necesario para la emisión.

La plataforma está distribuída en varios de los data centers más importantes de España. Esta distribución permite operar a modo de CDN (Content Delivery Network) asegurando una alta disponibilidad para los servicios críticos de los Organismos.

La plataforma de streaming cubre la práctica totalidad de formatos empleados para la difusión en Internet, tanto para audio como para vídeo (Flash, Windows Media, Quick Time, mp3, AAC, Vorbis, Theora, etc.).

9.2.1. Streaming en directo.

Este servicio está destinado a la emisión en directo por Internet, tanto de forma continua como puntualmente, y puede ser utilizado tanto para la difusión de audio (programación exclusiva para la red o reemisión de radios convencionales) como para la difusión de vídeo (cursos, conferencias, televisión convencional).

El Organismo que haga uso de este servicio tendrá que codificar a un formato digital la señal generada por sus medios de captación (cámaras, micrófonos) y entregarlos a la

Es copia auténtica de documento electrónico

plataforma de streaming, que se encargará de su posterior difusión a Internet. Para ello podrá hacer uso de codificadores proios (Windows Media Encoder o Flash Media Live Encoder) o bien contratar SANDETEL equipos que desempeñen esa función.

El Organismo deberá contar con una conexión de datos en el lugar desde el que realice la emisión y deberá entregar el contenido codificado en uno de los formatos soportados. Además, se precisa que la IP de la conexión sea fija.

El servicio tiene una cuota de alta para el nuevo canal de audio/vídeo. Adicionalmente se facturará según las tarifas aprobadas los consumos de tráfico transferido, almacenamiento y el alquiler del codificador en el caso de haberse contratado.

9.2.2. Streaming bajo demanda.

Esta modalidad permite la inclusión de archivos de audio y vídeo en una página web, para el acceso en cualquier momento por parte de los usuarios de la misma. Una vez introducido el contenido de la plataforma, los Organismos pueden publicar el contenido automáticamente para ser servido de inmediato a los usuarios finales.

La lógica de la sintaxis de las URLs de cada uno de los ficheros está documentada y es aportada al Organismo en la fase de integración. Esto permite a los Organismos trabajar de forma totalmente autónoma sin dependencia de terceros.

Se ha de facturar mensualmente el espacio en disco que ocupen los ficheros y el tráfico generado por la difusión de contenidos.

Para la subida de los archivos multimedia se pueden emplear una interface web que se pone a disposición del organismo o también, por FTP (File Transfer Protocol).

9.2.3. Servicios Opcionales.

9.2.3.1. Inserción de Publicidad.

La plataforma está preparada para trabajar con listas de reproducción lo que permite la inserción de publicidad al inicio de un stream en directo o bajo demanda.

La plataforma también está preparada para integrarse con los principales AdServers del mercado. Esta integración está pensada para poder extraer datos de uso, consumo y comportamiento de usuarios que permitan la generación de estadísticas avanzadas.

Es copia auténtica de documento electrónico

9.2.3.2. Autenticación de usuario.

A través de este servicio el Organismo puede definir unos criterios que den acceso al usuario a sus contenidos y controlarlos. Se hace generando un link personalizado y cifrado para implementar la autenticación de streaming, que permita limitar los accesos. Entre sus funciones estará también evitar el contenido caducado, así como los enlaces abusivos y obligar a los usuarios a navegar en su sitio Web para tener acceso al link. También proporcionará control e información sobre los sitios a través de los que acceden al contenido.

9.2.3.3. Presentación (WEB TV)

En el caso de que los Organismos lo deseen, se ofrece una interfaz diseñada e integrada en el sitio web del Organismo, donde se presenten los diferentes vídeos bajo demanda o live disponibles. Se ha considerado una variedad de casos para dicha integración: gestión de canales y listas de reproducción, herramienta de búsqueda de contenidos, contenido programado temporalmente, estadísticas y analíticas e integración con canales Live, entrega de un SDK para la integración con terceros (APIs).

9.2.3.4. Servicio de producción y edición de contenidos.

Se ofrecen servicios de producción/edición que incluye personal con manejo de cámaras, mezcladores, codificadores de movilidad inalámbrica (LTE/WCDMA/GSM/WiFi). Siempre unido a la contratación de servicio de Streaming.

Adicionalmente, se dispone de producción en la nube para emisiones en Directo y la redistribución en Redes Sociales de los distintos contenidos.

9.3.NIVEL DE SERVICIO.

Serán de aplicación los parámetros indicados en el apartado general de niveles de servicios.

9.4.LITERALES Y PRECIO.

9.4.1. Streaming en directo (Live) o bajo demanda (VoD).

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

Mensualmente se facturará el Organismo el tráfico registrado correspondiente al mes en curso y en función del escalón del consumo contratado por el total de los Organismos.

9.4.2. Almacenamiento.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Mensualmente se facturará al Organismo el almacenamiento registrado correspondiente al mes en curso y en función del escalón del almacenamiento contratado por el total de los Organismos.

9.4.3. Servicios opcionales.

Los organismos que requieran de cualquiera de los servicios opcionales, siempre y cuando, que estén acompañados del servicio de Streaming como tal, contarán con los precios y literales detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

10. OPERACIONES EN CAMPO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

10.1. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR ACTUACIÓN.

El Servicio de "Operaciones de Campo" está formado por un conjunto de actuaciones que se ofrecen a los distintos Organismos, con objeto de dar soporte presencial especializado de cara a cubrir aquellas necesidades que no puedan atender con personal propio, o requieran de un perfil especializado.

Los distintos servicios que se ofrecen son:

- Soporte técnico.
- Replanteo y estudio.
- Actuaciones técnicas.

Estos servicios abarcan desde planta externa y los equipos de comunicaciones propiedad del operador, hasta la red interna y sus componentes, incluyendo equipos de infraestructura.

Es copia auténtica de documento electrónico

El marco geográfico incluye toda la Comunidad Andaluza, distinguiendo entre aquellas que se realizan en la capital y en poblaciones de la provincia, mediante un suplemento por desplazamiento.

El horario de disponibilidad para realizar las actuaciones se adapta a las necesidades del Organismo, estando disponibles en modalidad 24x7.

El Servicio de Operaciones en Campo ha sido identificado como servicio de telecomunicaciones atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

10.1.1. Soporte Técnico.

Esta actuación comprende la asistencia técnica de personal especializado, durante una jornada completa laboral, prestando los servicios de soporte técnico de primer nivel, en cualquiera de las dependencias de la Junta de Andalucía , o incluso en otras que no sean de su titularidad, tales como Palacios de Congreso, eventos especiales, etc.

La ejecución de esta actuación comprende, entre otras, funciones tales como:

- Revisión masiva de configuración y pruebas de conectividad PCs, impresoras, servicios de voz fija y móvil.
- Asistencia técnica a usuarios.
- Supervisión de instalaciones complejas o críticas: Puntos de Presencia, Estaciones bases, CPD, salas de comunicaciones, etc.
- Coordinación in-situ de proveedores para instalaciones especiales, abarcando instalaciones de comunicaciones e infraestructura.
- Realización de informes de instalación y servicio. Informes instalaciones eléctricas, SAIs, climatización, etc.

Si la actuación lo requiere, está incluido la elaboración de un informe que incluye todos aquellos aspectos técnicos revisados durante la ejecución de la misma, incluida medidas y resultados obtenidos, así como esquemas de instalaciones e inventario.

10.1.2. Replanteo y estudio.

Esta actuación contempla la elaboración de una auditoría en instalaciones de telecomunicaciones, por personal especializado, tanto en la sal dispuesta para alojar los

Es copia auténtica de documento electrónico

equipos, como en los acceso de comunicaciones, canalizaciones planta externa, analizando posibles necesidades previas a la instalación, resolviendo aquellas posibles deficiencias, tales como problemas de permisos, canalizaciones obstruidas, indisponibilidad de red de operador o cliente, deficiencias eléctricas, estudios de viabilidad de VoIP, etc.

La ejecución de esta actuación comprende, entre otras:

- Coordinación de instalación: permisos, supervisión de instaladores. Desbloque de provisiones paralizadas.
- Comprobación del equipamiento de comunicaciones existente.
- Comprobación de los enlaces de comunicaciones actuales.
- Comprobación de infraestructura elemental de entorno: Sistema de Alimentación, climatización, contraincendios, etc.
- Estudios de Visibilidad o/y estudio de cobertura. Revisión de las coberturas con los distintos operadores y tecnologías posibles en la zona.
- Comprobación de la correcta documentación de la infraestructura, rotulación y etiquetado.
- Detección de graves incidencias infraestructurales en locales, estructuras, mástiles y torres entre otros.

Esta actuación contempla la elaboración de un informe o acta de replanteo, indicando todos los aspectos revisados y soluciones adoptadas o propuestas, incluyendo valoración económica estimada si fuera necesaria.

10.1.3. Actuación técnica.

Supone la intervención de una persona técnica especializada, en las dependidas del Organismo, y sobre los equipos de comunicaciones e infraestructura de entorno, realizada con el objeto de poner en producción nuevos servicios, resolver incidencias de los mismos, o bien ejecutar protocolo de pruebas para diagnósticos o mantenimiento preventivo. Estas actuaciones estarán coordinadas entre Sandetel y el Organismo, o directamente con la propia sede.

De forma general, se distinguen tres tipos de actuaciones técnicas: migración, incidencias y protocolo de pruebas.

Es copia auténtica de documento electrónico

10.1.3.1.Migración de servicios.

Esta actuación supone la coordinación y puesta en producción de nuevos servicios, tanto de voz como datos (principal y backup), con niveles de calidad fijados. Están incluidos, entre otros, los siguientes supuestos:

- Cambios de tecnología.
- Traslados internos.
- Modificación del caudal de una sede.
- Ampliaciones de los servicios de voz.
- Puesta en servicio de equipos de videoconferencia.

La migración de sedes se realizará en dos fases: una primera de análisis y estudio de los servicios actuales, así como la preparación del cableado necesario, montaje de equipos e instalación de pequeños SAIs. La segunda fase de ejecución incluye pruebas sobre los servicios provisionados, la desconexión de los servicios actuales y la conexión de los nuevos, incluida una batería de medidas de medidas pruebas finales antes de la validación.

A continuación, se indican, de manera orientativa, los aspectos a analizar:

- Equipamiento de telecomunicaciones: números de serie, líneas instaladas, etc.
- Pruebas de conectividad y rendimiento de los servicios, tanto de voz como de datos.
- Cableados y elementos pasivos asociados al equipamiento de comunicaciones existente. Adaptación del cableado en aquellos casos que sea necesario.
- Equipos de alimentación del emplazamiento. Instalaciones de SAIs en caso de ser necesario.
- Infraestructura de entorno de emplazamiento.
- Documentación actualizada de las infraestructuras, instalaciones y servicios del emplazamiento.

La actuación puede requerir la elaboración de un informe donde se recojan los servicios provisionados, rendimientos actuales, los posibles problemas existentes, y recomendaciones sobre la configuración y crecimiento.

Es copia auténtica de documento electrónico

10.1.3.2.Incidencias Red.

Esta actuación contempla la asistencia de persona técnica especializada para la resolución de incidencias que afecten al servicio o puedan provocar futuras averías.

La persona técnica desplazada realizará un estudio previo de situación actual, evaluando las posibles causas de incidencia. Analizará tanto los equipos del operador, así como aquellos de la red del Organismo. Contactará si fuera necesario con los proveedores de servicios de los distintos equipos que conformen la instalación. Durante la Resolución de incidencia se aportarán los resultados de las distintas pruebas realizadas. Se utilizarán medios especiales, tales como analizadores. Si fuera necesario se instalarán equipos de contingencia para restablecer el servicio, mientras se resuelve la avería por parte del proveedor.

Dentro de esta actuación está incluido la elaboración y ejecución de un plan de mantenimiento correctivo con el fin de disminuir las posibles causas de averías y asegurar la máxima disponibilidad y niveles de servicio.

De manera orientativa, la actuación contempla actividades:

- Comprobación y operación sobre los equipos.
- Análisis de estado de la instalación y elementos pasivos.
- Saneamiento de la instalación.
- Restitución de conectores y cableado.
- Identificación y correcto etiquetado del equipo de acceso y su cableado.
- Pruebas y medidas de los diferentes escenarios posibles.
- Comunicación con los servicios de 24x7.
- Soluciones y actuaciones para restablecimientos del servicio.
- Limpieza de conectores
- Comprobación del Sistema de Alimentación.
- Revisión de la Infraestructura del Entorno.
- Sustitución de equipos afectados

Es copia auténtica de documento electrónico

- Garantizar la aplicación de las normas técnicas de instalación, pruebas y mantenimiento, así como de las normas de seguridad.
- Identificación de los elementos sin servicio y eliminación de los mismos. Desinstalación y retirada de cableados, repartidores, armarios asociados.
- Comprobación de la correcta supervisión del equipo.
- Generación de alarmas para la comprobación de su correcto funcionamiento en coordinación.
- Medidas de comprobación.
- Back up local de equipos.
- Revisión de redundancias y backups.
- Limpieza de los bastidores (limpieza interior y exterior de manera general).
- Realización in situ de actualizaciones y cargas de software.

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

10.1.3.3.Protocolo pruebas.

Esa intervención supone la ejecución de medidas de calidad de los servicios IT, medidas y pruebas de funcionamiento de quipos, comprobaciones de estado de los servicios, revisión de equipos, medidas generales tanto de datos como de voz, pruebas de videoconferencia, pruebas de equipos.

El protocolo de pruebas se puede realizar sobre equipamiento, infraestructura, líneas y servicios de telecomunicaciones, midiendo rendimientos actuales y recomendaciones sobre la configuración y crecimiento.

La actuación incluye la entrega de un informe de resultado de los trabajos realizados, así como la situación actual y propuestas de mejoras, de forma que se garantice la

Es copia auténtica de documento electrónico

aplicación de las normas técnicas de instalación, pruebas y mantenimiento, así como de las normas de seguridad.

10.1.4. Suplementos.

A continuación, se definen los suplementos que se aplican a las distintas actuaciones dentro del servicio de operaciones en campo, incrementando el coste unitario.

10.1.4.1. Suplemento desplazamiento provincial.

Se aplica por atender presencialmente sedes cuya localización conlleve un desplazamiento superior a los 35km, desde la capital de la provincia.

10.1.4.2. Suplemento horario.

Por actuaciones realizadas en horario nocturno y días festivos, definidos a continuación:

- Horario Nocturno: Intervenciones realizadas total o parte de ellas, durante la franja horaria desde las 22:00 hasta las 07:15 horas.
- Días Festivos: intervenciones en días festivos realizadas en sábado, Domingo y Festivos (Según calendario festivo de la provincia).

10.1.5. Descuentos.

Se aplicará un descuento del 20% en el importe de cada actuación por volumen de contratación cuando el número de actuaciones realizadas superen las 100 unidades en un período de un año. El plazo empezará a computar desde la solicitud del servicio.

Para aquellas situaciones donde se haya aplicado el descuento por volumen sin haber superado durante el período establecido las 100 unidades que da derecho al mismo, se emitirá una factura adicional compensando el 20% de descuento aplicado con el fin de regularizar la situación.

10.2. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR PERFILES PROFESIONALES.

Esta modalidad de prestación está formada por un conjunto de servicios que se ofrece, con objeto de dar un servicio especializado de cara a cubrir aquellas necesidades que no puedan atender con personal propio. Todos los perfiles tendrán una titulación y conocimientos adecuados para el desempeño de sus funciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Los perfiles profesionales serán los siguientes:

- Coordinador de Proyecto.
- Administrativo de proyecto
- Soporte Gestión del proyecto.
- Técnico de Telecomunicaciones
- Técnico de PRL.
- Técnico de Campo.

Estos servicios abarcan desde la planificación, coordinación, gestión, control del proyecto hasta operaciones in situ.

El marco geográfico incluye toda la Comunidad Andaluza. El horario de disponibilidad para dar el servicio de 08:00 mañana hasta las 20:00 horas, de lunes a viernes. Se adapta a las necesidades del Organismo, estando disponibles en modalidad 24x7.

10.2.1. Coordinador de Proyecto.

Las principales actividades a realizar son las siguientes:

- Gestión, seguimiento y Control del servicio y recursos técnicos y humanos, de forma mensual/anual.
- Seguimiento y verificación del cumplimiento de todas las actividades, detectando las desviaciones y emitiendo los informes de control correspondientes.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Entrega de documentación de seguimiento semanal, mensual, planificaciones, actas de inspección, etc.
- Creación y seguimiento de los planes de formación.
- Consolidación de los niveles de eficiencia del personal, análisis de desviaciones y aplicación de políticas correctivas.
- Creación de planes de inspección de los distintos servicios en explotación, mediante la visita y levantamiento de acta e informe del protocolo de inspección y prevenciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Seguimiento cumplimiento del contrato, valorando y definición las desviaciones producidas.

Este perfil tiene experiencia acreditada de 10 años en el sector TIC.

10.2.2. Técnico de telecomunicaciones.

Existen dos funciones diferenciadas, una para la gestión de proyectos de Telecomunicaciones y otra la ejecución de Dirección facultativa.

Las principales actividades a realizar son las siguientes:

- Elaboración de un plan de mantenimiento preventivo para los servicios.
- Verificación de los protocolos de medida.
- Estudios y análisis técnicos y estadísticos.
- Interlocución con la propiedad y con los proveedores de servicios.
- Planificación de visitas con organismos y operadores para activación de servicios.

Para la realización de los trabajos dispondrá de un vehículo de forma puntual para atender aquellas peticiones y necesidades que requiere su desplazamiento a sedes. Este perfil tiene experiencia acreditada de 4 años en el sector TIC.

10.2.3. Técnico administrativo.

Las principales actividades a realizar son las siguientes:

- Realización de informes de sedes en servicios de la Junta.
- Comprobación de las intervenciones realizadas.
- Gestión documental de los presupuestos de la unidad
- Control de las incidencias en los sistemas corporativos.
- Revisión de la información de las inspecciones en los sistemas corporativos.
- Actualización e introducción de datos en los sistemas.
- Control y seguimiento de envíos y Logística.
- Revisión de los informes de las intervenciones realizadas.

Este perfil tiene experiencia acreditada de 5 años.

Es copia auténtica de documento electrónico

10.2.4. Técnico de campo.

Las principales actividades a realizar son las siguientes:

- Coordinación con cliente y visitas a sedes y organismos.
- Comprobación y validación de servicios de comunicaciones, diagnóstico de averías, inspección de infraestructura.
- Auditorías de instalaciones e infraestructuras de telecomunicaciones, tipo CPD, estaciones base, salas técnicas, etc…
- Migración y puesta en producción de servicios de comunicaciones.
- Asesoramiento técnico a cliente.
- Reporte de pruebas y actualización en los sistemas.
- Elaboración de informes de visitas y documentación.
- Disponibilidad 24x7 mediante cuadrante de guardia para actuaciones programadas fuera de horario laboral y atención a incidencias/reclamaciones.
- Aceptación de instalaciones y equipos, supervisando el protocolo de aceptación, levantando acta de validación o de reparos, y seguimiento con el proveedor hasta la resolución de los mismos.
- Realización de las medidas según protocolo.
- Replanteos de instalaciones de cableado interno, electrónica de red e infraestructuras de planta externa, elaborando documentación y actas.
- Comunicación del estado de la planificación semanal por provincia y del estado de la actuación.
- Reuniones periódicas semanales provinciales.
- Realización de cableado o corrección de reparos de aquellas instalaciones en las que sea necesarias o bien sea solicitadas.

Para la realización de los trabajos dispondrá de un vehículo para atender aquellas peticiones y necesidades que requiere su desplazamiento a sedes. Este perfil tiene experiencia acreditada de 5 años en el sector TIC.

Es copia auténtica de documento electrónico

10.2.5. Técnico de soporte gestión de proyecto.

Las principales actividades a realizar son las siguientes:

- Actualización en los sistemas de la información de las actividades realizadas.
- Revisión intervenciones de campo.
- Cierre correcto de las intervenciones en los sistemas que dispone el proyecto.
- Trabajos de gestión, consistentes en intervenciones de revisión de la entrega de servicios.

Este perfil tiene experiencia acreditada de 3 años en el sector TIC.

10.2.6. Técnico en asistencia en PRL.

Las principales actividades a realizar son las siguientes:

- Análisis y revisión de Proyectos Especiales, proponiendo mejoras y analizando los detalles en materia PRL.
- Gestión, revisión y validación de documentación en materia PRL.
- Realización de estudios y plan de prevención
- Garantizar la legalidad en materia PRL de las empresas participantes.
- Realización de Informes mensual de la situación de las empresas y trabajadores.
- Realizar y firmar proyectos, estudios y planes en materia PRL.
- Control de Política de Prevención de Riesgos.
- Realización y revisión de procedimientos internos en materia PRL.
- Entre otras medidas, exigirá a las empresas la acreditación del personal asignado a los trabajos en planta, mediante certificados relativos a PRL, documentación TC1 y TC2 al día, aceptación y comprensión del Plan de Seguridad y Salud, etc.
- Actuación y mantenimiento del personal en la BBDD del personal Autorizado y acreditado, Inc. La revisión de documentación requerida.
- Actas de reuniones de PRL.

Es copia auténtica de documento electrónico

Para este servicio dispone de un vehículo para atender aquellas peticiones y necesidades que requiere su desplazamiento a sedes.

Este perfil tiene experiencia acreditada de 5 años en control PRL.

10.3. NIVEL DE SERVICIO.

Se aplican niveles de servicio a las actuaciones técnicas. Serán de aplicación los parámetros que se indican a continuación:

Indicador	NIVEL CRITICIDAD	Objetivo		Periodo de Cálculo	Horario Computable
NIVEL DE CRITICIDAD PETICIÓN ACTUACIÓN TÉCNICA	CRITICA	TRO	95% < 8 horas	Mensual	Horario Laboral
	ALTA	TRO	95% < 48 horas	Mensual	Horario Laboral
	LEVE	TRO	95% < 10 días	Mensual	Horario Laboral
	BAJA	TRO	95% < 15 días	Mensual	Horario Laboral

TRO- Tiempo para la resolución de la actuación por parte del técnico, a contar desde que se recibe la petición en la oficina de planificación Sandetel- Operaciones en Campo. (Incluidos los tiempos de respuesta y presencia).

Siendo el horario laboral: de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas. Se excluyen los días fines de semana, festivos nacionales y autonómicos.

10.4. LITERALES Y PRECIOS.

10.4.1. Modalidad de contratación por actuación.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

10.4.1.1.Contratación por perfiles profesionales.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

CONSULTORÍA Y ASISTENCIA

TÉCNICA

Es copia auténtica de documento electrónico

11. SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA.

La consultoría y asistencia técnica es un servicio profesional basado en la experiencia o conocimiento específico que se pueda aportar al órgano que realiza el encargo de una materia específica. Este servicio tiene por tanto un alto componente intelectual y puede contemplar actividades de muy diversa naturaleza, dependiendo de la materia sobre la que versen los trabajos que se pretendan integrar en la prestación. De este modo, engloba servicios tarificados por horas cuyo principal factor de coste son los recursos humanos dedicados a la prestación.

A continuación, mostramos, sin ánimo de exhaustividad, una descripción de las funciones que pueden ser desempeñadas por cada uno de los perfiles definidos.

11.1. CONSULTORÍA.

11.1.1. Descripción.

A continuación, mostramos, sin ánimo de exhaustividad, una descripción de los perfiles y de las principales funciones que pueden ser desempeñadas para la gestión de los servicios y proyectos relacionados con actividades de consultoría:

- Consultor estratégico y consultora estratégica: ofrecer asesoramiento y conocimiento en materias de carácter estratégico para el desarrollo de los distintos proyectos y servicios, apoyando en la toma de decisiones de mayor trascendencia para el cumplimiento de objetivos y resolviendo además aquellas cuestiones que, en la ejecución de los distintos proyectos y servicios, requieren de una mayor experiencia y liderazgo en labores de gestión y organización.
- Consultor sénior especializado y consultora sénior especializada: ofrecer asesoramiento y conocimiento en materias que requieren de un muy alto grado de especialización, apoyando además en la coordinación de aquellas labores que requieren de una mayor experiencia y ejecutando, cuando sea necesario, las actividades que sean requeridas de acuerdo con su materia de especialización.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Consultor y consultora sénior: ofrecer asesoramiento y conocimiento en materias de diversa índole, apoyando en aquellas cuestiones que requieren de una mayor experiencia en labores de gestión y organización y ejecutando, cuando sea necesario, las actividades requeridas para lograr los objetivos propuestos en cada uno de los proyectos y servicios que presta Sandetel.
- Consultor especializado y consultora especializada: ofrecer asesoramiento y conocimiento en aquellas materias que requieran de un alto grado de especialización, participando activamente en la ejecución de los distintos proyectos y servicios y dando respuesta a las necesidades que deban ser resueltas de acuerdo con su materia de especialización.
- Consultor y consultora: ofrecer asesoramiento y conocimiento en materias de diversa índole, participando activamente en la ejecución de los distintos proyectos y servicios y dando respuesta a las necesidades que deban ser resueltas en aquellos aspectos de la gestión y organización que sean requeridos.
- Técnico y técnica de consultoría: participar activamente en la ejecución de los distintos proyectos y servicios a través del desarrollo de actividades que requieren de un conocimiento adecuado y suficiente en las materias que correspondan en caso y pudiendo además prestar apoyo en aquellas labores de gestión que sean necesarias en la ejecución de los mismos.
- Técnico de apoyo especializado y técnica de apoyo especializada: prestar apoyo técnico en el plano más operativo de la ejecución de aquellas actividades que en relación con los distintos proyectos y servicios requieran de una mayor especialización.
- Técnico y técnica de apoyo/ Soporte administrativo: prestar apoyo técnico y/o administrativo en el plano más operativo de la ejecución de actividades en materias de diversa índole, en relación con los proyectos y servicios que se desarrollen por parte de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

11.1.2. Literales y Precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

11.2. TELECOMUNICACIONES Y GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO.

11.2.1. Descripción.

A continuación, se describen los servicios de soporte y asistencia técnica que se ofrecen para la gestión de los servicios y proyectos relacionados con actividades de gestión de telecomunicaciones y de soporte a los Centros de Gestión.

Los servicios de apoyo al soporte de las actividades relacionadas con la con gestión en Telecomunicaciones y Centros de Gestión y el Catálogo de Valor Añadido consisten en un servicio profesional con la suficiente experiencia y conocimiento para afrontar las distintas actividades de los proyectos.

El tarifario que Sandetel ofrece para cubrir las necesidades relacionadas con estos servicios se ha estructurado en diferentes niveles.

11.2.1.1. Generales.

Cualquier proyecto en el que participe Sandetel va a requerir la colaboración de una serie de perfiles que tengan conocimiento de cómo gestionar un proyecto en el marco de una administración pública como la Junta de Andalucía y que conozca el modelo de gestión de servicios de Sandetel a la hora de cumplir las diferentes normativas, decretos, órdenes y leyes a las que la compañía está circunscrita. En este apartado se definirán las tarifas de dichos perfiles.

A continuación, mostramos, sin ánimo de exhaustividad, una descripción de los perfiles y de las principales funciones que pueden ser desempeñadas por cada uno de ellos:

- Coordinador y coordinadora de área / Consultor experto de telecomunicaciones y consultora experta de telecomunicaciones: ofrece coordinación, asesoramiento y conocimiento especializado en cuestiones

Es copia auténtica de documento electrónico

estratégicas para el desarrollo de los distintos proyectos y servicios de telecomunicaciones, gestión del puesto de trabajo, redes LAN/WIFI y atención a ciudadanía y usuarios, apoyando en la toma de decisiones de mayor trascendencia para el cumplimiento de objetivos y resolviendo además aquellas cuestiones que, en la ejecución de los distintos proyectos y servicios, requieren de una mayor experiencia y liderazgo en labores de gestión y organización.

Coordinador y coordinadora proyecto: ofrece coordinación de proyectos o servicios para las actividades de gestión puesto de trabajo, LAN y WIFI, telecomunicaciones y servicios de atención a la ciudadanía y usuarios, dando el soporte, asesoramiento y conocimiento especializado en las materias anteriormente descritas. Esta coordinación es la encargada del control, planificación y escalado de las actividades anteriormente descritas.

Consultor y consultora telecom / Gestor y gestora de proyectos: ofrece asesoramiento y conocimiento especializado en materias de telecomunicaciones (ingeniería, demanda, provisión, incidencias, facturación, desarrollo, etc.), así como gestión de proyectos de servicios de telecomunicaciones, gestión de puesto de trabajo, LAN y WIFI y atención a la ciudadanía y los usuarios, participando activamente en la ejecución de los distintos proyectos y servicios, dando respuesta a las necesidades que deban ser resueltas en aquellos aspectos de la gestión y organización que sean requeridos.

Técnico experto y técnica experta comunicaciones: presta apoyo técnico experto para los servicios de telecomunicaciones (centros de operaciones, gestión de la provisión, etc.), gestión de puesto de trabajo, LAN y WIFI y los servicios de soporte experto a los servicios de atención a la ciudadanía y de los usuarios.

Técnico y técnica operaciones: presta apoyo técnico para los servicios de telecomunicaciones (centros de operaciones, gestión de la provisión, facturación, etc.), gestión de puesto de trabajo, LAN y WIFI y los servicios de soporte experto a los servicios de atención a la ciudadanía y de los usuarios.

Es copia auténtica de documento electrónico

Técnico y técnica de apoyo / Soporte administrativo experto: presta apoyo técnico y/o administrativo en el plano más operativo de la ejecución de actividades de telecomunicaciones, en relación con los distintos proyectos y servicios que se desarrollen por parte de Sandetel.

11.2.1.2.Soporte a las operaciones.

Para el desarrollo de las tareas de gestión que realiza Sandetel en el marco de los proyectos de telecomunicaciones, se va a requerir de una serie de perfiles con experiencia y conocimientos técnicos específicos en los distintos procesos con los que se desarrollan las actividades (Provisión, Ingeniería, Gestión de Facturación, etc.).

A continuación, mostramos, sin ánimo de exhaustividad, una descripción de los perfiles y de las principales funciones que puedan ser desempeñadas por cada uno de ellos:

Perfil Técnico Senior: Profesional con titulación universitaria en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial, Informática o Electrónica con más de 5 años de experiencia en el sector de las TIC. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de dirección de proyectos, interlocución con beneficiarios y proveedores de servicios, conocimientos profundos en las tecnologías que le sean requeridas, entre otras.

Perfil Técnico Avanzado: Profesional con titulación universitaria en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial, Informática o Electrónica con más de 4 años de experiencia en el sector de las TIC. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de trabajos en equipos multidisciplinares, interlocución con beneficiarios y proveedores de servicios, conocimientos en las tecnologías que le sean requeridas, informes de reporte usando herramientas aplicaciones de monitorización y reporting, entre otras.

Perfil Técnico Medio: Profesional con titulación universitaria en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial, Informática o Electrónica con más de 3 años de experiencia en el sector de las TIC. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de trabajos en equipos multidisciplinares, conocimientos en las tecnologías que le sean requeridas, conocimiento de las redes de telecomunicaciones de la administración, uso de aplicaciones de monitorización y reporting, entre otras.

Es copia auténtica de documento electrónico

Perfil Técnico Básico: Profesional con titulación universitaria en Ingeniería de Telecomunicaciones, Industrial, Informática o Electrónica con más de 2 años de experiencia en el sector de las TIC, o FP ciclo de grado superior con más de 5 años de experiencia en el sector de las TIC. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de trabajos en equipos multidisciplinares, conocimientos en las tecnologías que le sean requeridas, conocimiento de las redes de telecomunicaciones de la administración, uso de aplicaciones de monitorización y reporting, entre otras.

Perfil Administrativo: Profesional con titulación FP ciclo de grado superior con más de 3 años de experiencia en el sector de las TIC, o FP ciclo de grado medio con más de 5 años de experiencia en el sector de las TIC. Las actividades destacadas para este perfil requieren de, al menos 6 meses, de experiencia en aplicaciones de reporting e interlocución/difusión con usuarios beneficiarios de los servicios, entre otras.

Perfil de Gestión Experto: Profesional con titulación universitaria en ingeniería superior, técnica o graduado con más de 5 años de experiencia en el sector de las TIC. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de dirección de proyectos, interlocución con beneficiarios y proveedores de servicios, velar por la calidad y la mejora continua de los procesos, entre otras.

Perfil Gestión Avanzado: Profesional con titulación universitaria en ingeniería superior, técnica o graduado con más de 4 años de experiencia en el sector de las TIC, o FP ciclo de grado superior con más de 10 años de experiencia en el sector de las TIC. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de trabajos en equipos multidisciplinares, interlocución con beneficiarios y proveedores de servicios, conocimientos en las tecnologías que le sean requeridas, informes de reporte usando herramientas aplicaciones de monitorización y reporting, entre otras.

Perfil Gestión Medio: Profesional con titulación universitaria en ingeniería superior, técnica o graduado con más de 3 años de experiencia en el sector de las TIC, o FP ciclo de grado superior con más de 5 años de experiencia en el sector de las TIC. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de trabajos en equipos multidisciplinares, aplicación de recomendaciones de

Es copia auténtica de documento electrónico

calidad y la mejora continua, uso de aplicaciones de monitorización y reporting, entre otras.

Perfil Gestión Básico: Profesional con titulación universitaria en ingeniería superior, técnica o graduado con más de 2 años de experiencia en el sector de las TIC, o FP ciclo de grado superior con más de 3 años de experiencia en el sector de las TIC. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de trabajos en equipos multidisciplinares, uso de aplicaciones de monitorización y reporting, entre otras.

Técnico de Aseguramiento de planta: Profesional con titulación FP grado medio o superior en especialidad informática o titulado universitario grado en telecomunicación, arquitectura, física, matemáticas o similar. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de un especialista en aseguramiento de planta, con experiencia de más de 2 años en aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, experiencia en tramitación en el sector de las TIC, entre otras.

Técnico Especialista en Soporte a la Facturación: Profesional con titulación FP grado medio o superior en especialidad informática o titulado universitario grado en telecomunicación/informática. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de un profesional de explotación del tarificador, con experiencia de más de 6 meses en gestión de bases de datos relacionales en grandes entornos de Oracle (SQL Plus, Enterprise Manager) y MySQL, experiencia en aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, experiencia en sistemas de tarificación bajo la aplicación "Serviber", experiencia en sistemas y entornos de tarificación, facturación, control y generación de plantas de servicios de Telecomunicaciones, entre otros.

Técnico de Prevención Riesgos Laborales: Profesional con Curso Técnico en Prevención Riesgos Laborales. Experiencia acreditada de más de 8 años en control de PRL para obras. Experiencia acreditada de más de 4 años en control de PRL para la Administración Pública de Andalucía. Conocimientos de normativas de trabajos en altura y capacitado para elaborar procedimientos y planes en materia de PRL. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de trabajos en equipos multidisciplinares en servicio de PRL

Es copia auténtica de documento electrónico

ejerciendo funciones que tienen como objetivo garantizar la seguridad, cumplimiento y coordinar actividades en materia de PRL. Actuar como contacto permanente de la empresa con el SPA (Servicio de Prevención Ajena). Conocer los planes de PRL de los diferentes Organismos de la Junta de Andalucía y verificar el conocimiento y aceptación de los mismos por parte de toda empresa y todo el personal que opere en ellos. Realizar un seguimiento periódico de las medidas implantadas.

Técnico de soporte operaciones en campo: Profesional con titulación en ingeniería Técnica o FP ciclo de grado superior en telecomunicaciones o informática con más de 2 años de experiencia en el sector de las TIC. Con Formación en equipos de Datos y con conocimientos en las tecnologías que le sean requeridas e informes de reporte usando herramientas aplicaciones de monitorización y reporte, entre otras. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de trabajos en equipos multidisciplinares en servicio en obra básico, se enmarcan estos servicios en actuaciones que no requieran una especialización avanzada ni experta, en el mismo proyecto o en proyectos diferentes, que permita dar repuesta eficaz y de acuerdo a las necesidades. Requiere de medios de desplazamiento y equipamiento adaptado a las necesidades.

Técnico de soporte operaciones en campo avanzado: "Profesional con titulación en Ingeniería Técnica o FP ciclo de grado superior en telecomunicaciones, informática o asimilado con Experiencia acreditada de más de 10 años en proyectos de telecomunicaciones para la administración pública de la junta de Andalucía. Con conocimientos en las tecnologías que le sean requeridas e informes de reporte usando herramientas aplicaciones de monitorización y reporting, entre otras. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de trabajos en equipos multidisciplinares en servicio en obra con grandes conocimientos TIC. Se enmarcan estos servicios en actuaciones que requiere un conocimiento especialización avanzada en un mismo proyecto o en proyectos diferentes, que permita dar repuesta eficaz y de acuerdo a las necesidades. Requiere de medios de desplazamiento y equipamiento adaptado a las necesidades.

Es copia auténtica de documento electrónico

Técnico de soporte operaciones en campo senior: Profesional con titulación en Ingeniería Técnica o FP ciclo de grado superior en telecomunicaciones, informática o asimilado con experiencia acreditada de más de 5 años en operación y/o mantenimiento y/o despliegue de redes móviles. Experiencia en realización medidas radioeléctricas, uso equipos de medidas y verificación en la tecnología móvil. Conocimientos profundos en las tecnologías que le sean requeridas. Las actividades destacadas para este perfil son las propias de trabajos en equipos multidisciplinares en servicio en obra con grandes conocimientos y experiencia TIC. Se enmarcan estos servicios, entre otros, actuaciones que requiere un alto conocimiento y especialización avanzada de redes móviles públicas o privadas que permita dar repuesta eficaz y de acuerdo a las necesidades. Requiere de medios de desplazamiento y equipamiento adaptado a las necesidades.

11.2.1.3.Soporte de Contact Center y Centro de Servicios a Usuarios.

Para el desarrollo de las tareas de gestión que realiza Sandetel en el marco de los proyectos de Contact Center y Centro de Servicios a Usuarios, se va a requerir de una serie de perfiles con experiencia y conocimientos técnicos específicos en los distintos procesos con los que se desarrollan las actividades (Calidad, atención especializada, etc).

A continuación, mostramos, sin ánimo de exhaustividad, una descripción de los perfiles y de las principales funciones que pueden ser desempeñadas por cada uno de ellos:

Gestor de Procesos Sénior: Perfil con conocimientos de muy alto nivel sobre un proceso soportado en el Contact Center / Centro de Servicio a Usuarios. Tiene funciones de soporte de segundo nivel a la unidad de primer nivel de recepción de consultas/incidencias, mantenimiento de base de datos del conocimiento, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas/incidencias, elaboración de informes y de propuestas de mejora, soporte experto a técnicos de niveles superiores. Titulación Universitaria de Licenciado, Máster o Grado. Experiencia laboral acreditada de al menos 8 años en la materia de soporte en el Sector Público.

Gestor de Procesos: Perfil con conocimientos sobre un proceso soportado en el Contact Center / Centro de Servicio a Usuarios. Perfil con funciones de soporte de segundo nivel a una unidad primer nivel de recepción de

Es copia auténtica de documento electrónico

consultas/incidencias, mantenimiento de base de datos del conocimiento, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas/incidencias, elaboración de informes y de propuestas de mejora, soporte experto a técnicos de niveles superiores. Titulación Universitaria de Licenciado, Máster o Grado. Experiencia laboral acreditada de al menos 5 años en la materia de soporte en el Sector Público.

Experto Sistemas Operación / Experto Soporte Funcional: Perfil con altos conocimientos funcionales o técnicos sobre un sistema de información en operación en el Contact Center / Centro de Servicio a Usuarios. Es capaz de realizar tareas del tipo resolución de consultas complejas respecto a los sistemas de Información implicados; mantenimiento y actualización de la documentación funcional o técnica; capacitación de los niveles inferiores de atención; elaboración de análisis funcional de necesidades y requerimientos informáticos; realización de la descripción de procesos; configuración de las herramientas, incluso desarrollo de rutinas si es necesario; interlocución con resto de grupos de desarrollo o producción. Titulado Universitario de grado superior con experiencia acreditada de al menos 5 años en la materia de soporte, en el caso funcional, también en el ámbito de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía.

Jefe de Proyecto Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios: Perfil con conocimientos y experiencia en las técnicas de dirección de proyectos en el ámbito de procesos y tecnologías de Contact Center / Centro de Servicio a Usuarios. Gestión, supervisión y coordinación integral de proyectos de implantación de nuevas tecnologías o mejora de procesos. Análisis y presentación de cuadros de mando e informes de seguimiento. Aseguramiento del nivel de calidad de los trabajos. Titulación Universitaria. Experiencia de más de 5 años en la gestión de proyectos en el sector TIC. Experiencia en tecnologías o procesos de Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios de al menos 3 años.

Responsable de Servicio Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios: Perfil con funciones de supervisión de las operaciones de un equipo de trabajo, planificando y gestionando sus actividades, estableciendo hitos de

Es copia auténtica de documento electrónico

control para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos marcados, elaboración de informes y propuestas de mejora. Se responsabiliza de la operación de un servicio completo, pudiendo tener a su cargo a supervisores y coordinadores. Conocimientos en PMP. Titulación universitaria. Experiencia laboral acreditada de 7 años en gestión de equipos de trabajo para proyectos de Contact Centers / Centros de Servicios a Usuarios y al menos 4 años en el ámbito del Sector Público.

Nivel 2 Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios Técnico Superior: Perfil con funciones de soporte de segundo nivel en una temática o tecnología concreta a una unidad primer nivel de recepción de consultas/incidencias, mantenimiento de base de datos del conocimiento, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas/incidencias, confección de manuales, elaboración de informes y de propuestas de mejora, interlocución con técnicos de niveles superiores. Titulación Universitaria de grado Superior o de grado medio con Máster o Grado en materia relacionada con el área temática a cubrir. Experiencia laboral acreditada de al menos 5 años en el área temática correspondiente.

Supervisor Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios: Perfil dedicado a la Gestión de equipos en un ámbito en concreto de un servicio en operaciones. Tiene a su cargo un equipo de trabajo que puede tener uno o varios coordinadores. Gestiona un ámbito completo a nivel operativo, responsabilizándose de sus recursos, ejecución y rendimiento. Mínimo Ingeniero Técnico o Superior (Informática o Telecomunicaciones) o asimilado. Experiencia acreditada de al menos 5 años en tareas de control de las operaciones en Contact Centers / Centro de Servicio a Usuarios.

Nivel 2 Contact Centers Técnico Medio / Soporte Técnico Avanzado Centro de Servicios a Usuarios: Perfil con funciones de soporte de segundo nivel en una temática o tecnología concreta a las consultas/incidencias que por su complejidad no pueden ser atendidas por la unidad primer nivel de atención, mantenimiento de base de datos del conocimiento, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas/incidencias, confección de manuales, elaboración de informes y de propuestas de mejora, interlocución

Es copia auténtica de documento electrónico

con técnicos de niveles superiores. Titulación Universitaria de grado Medio o Ciclo formativo de grado Superior en materia relacionada con el área temática a cubrir. Experiencia laboral acreditada de al menos 3 años en el área temática correspondiente.

Agente Turno 24x7: Perfil de operaciones para la supervisión y vigilancia de infraestructuras y sistemas TIC bajo monitorización. Realiza la detección de incidencias o problemas de los servicios monitorizados y las resuelve aplicando procedimientos predefinidos, o las escala a grupos de soporte experto. Dispone de conocimientos sobre infraestructuras y servicios TIC y es capaz de aplicar procedimientos que pueden implicar configurar sistemas informáticos, o de comunicaciones, o correr rutinas ya desarrolladas sobre los mismos. Es capaz de realizar interlocución técnica de detalle con los grupos de soporte experto. Experiencia mínima de 2 años en el sector de las TIC con conocimientos básicos de networking, sistemas operativos, sistemas frontales web y sistemas de monitorización. Trabajo a turnos 24x7.

Coordinador Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios: Perfil con funciones de dirección y coordinación de un equipo de trabajo, generalmente de no más de 15 agentes. Organiza la ejecución de las tareas que han sido definidas por otros perfiles de mayor conocimiento. Asegura que estas tareas son ejecutadas con calidad por los miembros del equipo de trabajo. Revisa en el día a día que los dimensionamientos de personal son óptimos y los cambia en caso de no serlo, para asegurar los niveles de servicio. Experiencia acreditada de al menos 5 años en operaciones de Contact Center o Centros de Servicios a Usuarios.

Soporte Tecnológico Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios: Perfil con funciones de soporte a usuarios, administración de sistemas, asesoramiento, orientación y resolución de incidencias sobre configuración de aplicaciones que por su complejidad o tiempo de gestión no pueden ser resueltas durante el contacto con el usuario. Mínimo Ingeniero Técnico o equivalente, Máster o Grado. Asimilable Formación Profesional de grado medio o superior en Aplicaciones Informáticas, Sistemas Microinformáticos y Redes o similar, acreditando un mínimo de 4 años de experiencia.

Es copia auténtica de documento electrónico

Técnico Apoyo de Nivel 2 Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios: Perfil con funciones de apoyo a las actuaciones de los Técnicos de Nivel 2 Contact Centers / Centro de Servicio a Usuarios Medio o Superior. Formación Universitaria en materia relacionada con el área temática a cubrir.

Responsable de Servicio Calidad: Perfil con funciones de supervisión y soporte a las funciones del equipo de trabajo, planificando y gestionando sus actividades, estableciendo hitos de control para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos marcados, elaboración de informes y propuestas de mejora. Conocimientos avanzados en LOPD y RGPD, así como de los modelos ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, ISO 45001, ISO 26000 e ISO 27000. Titulación universitaria. Experiencia laboral acreditada de 7 años en gestión de equipos y al menos 4 años en proyectos del Ámbito de la Administración Pública. Capacidad para liderar implantaciones y evoluciones de Sistemas de Gestión de Calidad, así como para la realización de auditorías internas.

Consultor de Calidad Sénior: Perfil con capacidad para realizar análisis de procesos para la definición de indicadores de seguimiento, diseño de informes y cuadro de mando integrales; con experiencia en la elaboración de auditorías internas y participación en la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma UNE-EN- SO 9001:2015. Conocimientos avanzados en LOPD y RGPD, así como de los modelos ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, ISO 45001, ISO 26000 e ISO 27000. Titulación Universitaria Superior. Capacidad para implantar y mantener Sistemas de Gestión de Calidad, realizando los controles necesarios para asegurar la autenticidad de la documentación relacionada, la correcta distribución de las versiones, disponibilidad de la documentación, control de cambios, actualizaciones, etc.

Consultor de Calidad Júnior: Perfil con capacidad para mantener Sistemas de Gestión de Calidad ya implantados realizando funciones de registro y seguimiento periódico de incidencias, así como control de métricas e indicadores de los procesos. Realiza mediciones de la percepción de los usuarios de los servicios y de la atención recibida mediante la realización de

Es copia auténtica de documento electrónico

escuchas y encuestas de satisfacción telefónicas. Conocimientos de LOPD y RGPD, así como de los modelos ISO 9001 e ISO 14001. Titulación Universitaria Superior.

Consultor de Calidad de Apoyo: Perfil de apoyo al equipo de Calidad en la ejecución de las tareas asignadas a éstos y asegurando que dichas tareas tengan unos niveles de calidad óptimos. Titulación universitaria con conocimientos de los modelos ISO 9001, ISO 14001 y de LOPD y RGPD.

11.2.2. Literales y precios.

11.2.2.1. Generales.

Los precios y literales de este apartado está detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

11.3. DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y APLICACIONES.

11.3.1. Descripción.

El ámbito que se cubre relacionado con el desarrollo e implantación de Aplicaciones es muy amplio y variado, debido a:

-Las diferentes tecnologías de desarrollo existentes en el mercado.

-Los distintos marcos de referencia verticales que se han implantado en la Junta de Andalucía.

-Las herramientas corporativas existentes dentro de la Junta de Andalucía.

-Las diferentes tipologías de servicio orientados al ciudadano que se definen en las cartas de servicios de los organismos públicos existentes en la Junta de Andalucía.

Cualquier proyecto en el que participe Sandetel va a requerir la colaboración de una serie de perfiles que tengan conocimiento de cómo gestionar un proyecto en el marco de una administración pública como la de la Junta de Andalucía y que conozca el modelo de gestión de servicios de Sandetel a la hora de cumplir las diferentes normativas, decretos, órdenes y leyes a las que la compañía está circunscrita. En este apartado se definirán las tarifas de dichos perfiles.

Es copia auténtica de documento electrónico

Los perfiles que ofrece Sandetel se describen a continuación:

Coordinador de programas de desarrollo: perfil encargado de la gestión y coordinación de uno o varios proyectos de desarrollo. Encargado de la interlocución a un nivel medio/alto tanto con los organismos clientes como dentro la propia organización de Sandetel. Gestiona a nivel de la organización de Sandetel la disponibilidad de recursos ya sea internos o de servicios subcontratados y gestiona los procesos de facturación.

Jefe de proyecto de desarrollo: perfil encargado de planificar, ejecutar y monitorizar las acciones necesarias para la ejecución de unos determinados trabajos encomendados a Sandetel. Responsable de dirigir el equipo y a los implicados para que se tenga éxito en las metas marcadas relacionadas con el desarrollo, mantenimiento y/o implantación de uno o varios sistemas de información. Sus tareas principales son la interlocución con la dirección de los servicios en el organismo con el que trabaje, seguimiento y control presupuestarios, gestión de la disponibilidad de los recursos tanto internos como externos necesarios para la ejecución de los servicios, y análisis y gestión de los posibles riesgos del proyecto.

Asesor/Gestor de desarrollo: con dos enfoques diferenciados:

- Perfil con un gran conocimiento vertical sobre una o varias tecnologías y arquitecturas de desarrollo, mantenimiento e implantación de Sistemas de Información y/o en metodologías de buenas prácticas de trabajo en los ámbitos anteriores. Participan principalmente en las fases de planificación y arranque de los proyectos, seguimientos periódicos de las actividades de los diferentes proyectos en los que intervienen, y en la resolución de los posibles problemas en dichos proyectos.
- Perfil encargado de la gestión desde el punto de vista técnico de una o varias actividades dentro de un proyecto. Entre sus tareas destacan la gestión de la toma requerimientos de los usuarios que deben implantar los Sistemas de Información que están desarrollándose, pasar los requerimientos a los equipos encargados de la implantación de los requerimientos, seguimiento de los cumplimientos de los plazos de entrega, prueba de que los productos entregados

Es copia auténtica de documento electrónico

cumplen los requerimientos, gestión de las pruebas de usuarios y tramitar la puesta en producción de los diferentes evolutivos.

Analista funcional: profesional que se ocupa de analizar los procesos involucrados en el funcionamiento de los clientes con el fin de definir la mejor manera de automatizarlos en un Sistema de Información que facilite la ejecución de dichos procesos de forma más eficiente al cliente. Es el nexo entre las necesidades del usuario o cliente y el equipo informático encargado de elaborar una aplicación. A partir de su análisis, definirá las funcionalidades y requerimientos que deberá tener el Sistema de Información que se esté desarrollando o evolucionando para lograr responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente. Además, se encarga de la supervisión de la programación y de la actualización y mantenimiento de los sistemas informáticos para asegurarse el correcto funcionamiento de las aplicaciones.

Analista programador: el analista programador y programadora es la persona que realiza las funciones de un analista técnico y de un programador y programadora; es decir, parte de una información previa recibida de la persona analista funcional, en función de la cual desarrolla las aplicaciones y organiza los datos. En base a sus conocimientos en el o los lenguajes de programación necesarios en cada caso, sintetiza, organiza y lo lleva a la práctica mediante la codificación de la solución. Incorpora características de personalidad con mayor visión global y capacidad de análisis y síntesis que un programador.

Todos los perfiles proporcionados por Sandetel se clasifican como EXPERTOS ya que tienen una experiencia de más de 6 años en la ejecución de sus actividades.

11.3.2. Literales y precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

11.4. OFICINA DE GOBIERNO DE SERVICIOS T.I.

11.4.1. Descripción.

La Oficina de Gobierno de Servicios TI se encargará de la Dirección de los servicios prestados a los organismos, donde se asignará un responsable nominal por parte de Sandetel. Del mismo modo, los organismos también podrían disponer del servicio de Gobierno de Infraestructura TI, como apoyo a la Dirección de los Servicios TI prestados por otros proveedores.

Las principales características del Servicio de Gobierno de Servicios TI son las siguientes:

- Coordinación general de los trabajos solicitados y definición de cómo se realizarán los trabajos para el cumplimiento de los objetivos.
- Planificación y gestión de recursos.
- Interlocución diaria y escalado informativo y operativo con los responsables de los servicios por parte del organismo.
- Validación y supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos.
- Control y seguimiento de los proveedores para la prestación de los servicios.
- Proveer un nivel definido de disponibilidad de los servicios suministrados, así como asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) acordados.
- Mejora continua de los servicios.
- Puesta en marcha de actuaciones para mejorar la eficiencia y reducir los costes de los Servicios TI.

Beneficios para el Organismo.

- Personal con más de 10 años de experiencia previa en este tipo de trabajos en la Junta de Andalucía.
- Amplia experiencia en la gestión de proveedores.

Es copia auténtica de documento electrónico

A continuación, se describen los distintos perfiles de los recursos que se ofrecen para la prestación de los servicios que se ofrecen para la gestión de los servicios y proyectos relacionados con actividades de gestión de Servicios T.I.

Coordinador y coordinadora servicios T.I.: entre las funciones a desarrollar por este perfil podemos citar la definición de cómo se realizarán los trabajos solicitados para el cumplimiento de los objetivos, proveer un nivel definido de disponibilidad de los servicios suministrados, así como asegurar el cumplimiento de los Objetivos de Nivel de Servicio (ONS) acordados y el gobierno de la Oficina Técnica de Proyectos (OTP) y de la explotación de Infraestructura T.I.

Técnico y técnica administración sistemas experto: profesional que presta servicios de consultoría de infraestructura y procesos T.I., prospección y selección de alternativas tecnológicas, organización de la ejecución de tareas en las puestas en marcha de nuevos sistemas, funcionalidades y aplicaciones, de acuerdo a la planificación aprobada, así como la validación y supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos.

Técnico y técnica administración sistemas: profesional que participa en la elaboración y puestas en marcha de diseños de red y arquitecturas físicas/lógicas de sistemas y aplicaciones, coordinando tareas de operación y mantenimiento de Infraestructura T.I., control y seguimiento de los proveedores para la prestación de los servicios, con una interlocución diaria y escalado informativo/operativo con los responsables de los servicios, proporcionando los informes de seguimiento de servicio.

Técnico y técnica apoyo administración sistemas: ejecuta tareas de operación y mantenimiento de Infraestructura T.I. (sistemas, bases de datos, aplicaciones, redes y seguridad), ajustes de rendimiento de los sistemas, bases de datos y aplicaciones y mantenimiento preventivo de las plataformas tecnológicas.

11.4.2. Literales y precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

12. INDEMNIZACIONES POR RAZÓN DEL SERVICIO.

12.1. DESCRIPCIÓN.

Como consecuencia de la prestación de los servicios recogidos en el presente tarifario, el personal de Sandetel puede incurrir en gastos de dietas, transporte y alojamiento al prestarlos fuera del lugar en el que ordinariamente desarrolla su actividad.

Estos gastos serán resarcidos atendiendo a las circunstancias, condiciones y límites regulados en el Decreto 54/1989, de 21 de Marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía y sus posteriores actualizaciones.

12.2. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Para las dietas a las que se tenga derecho por razón de servicios prestados en el extranjero, se atenderán a las cuantías contempladas en el Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía y sus posteriores actualizaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

PUESTO DE TRABAJO,

INFRAESTRUCTURAS LAN Y

CENTROS DE GESTIÓN

Es copia auténtica de documento electrónico

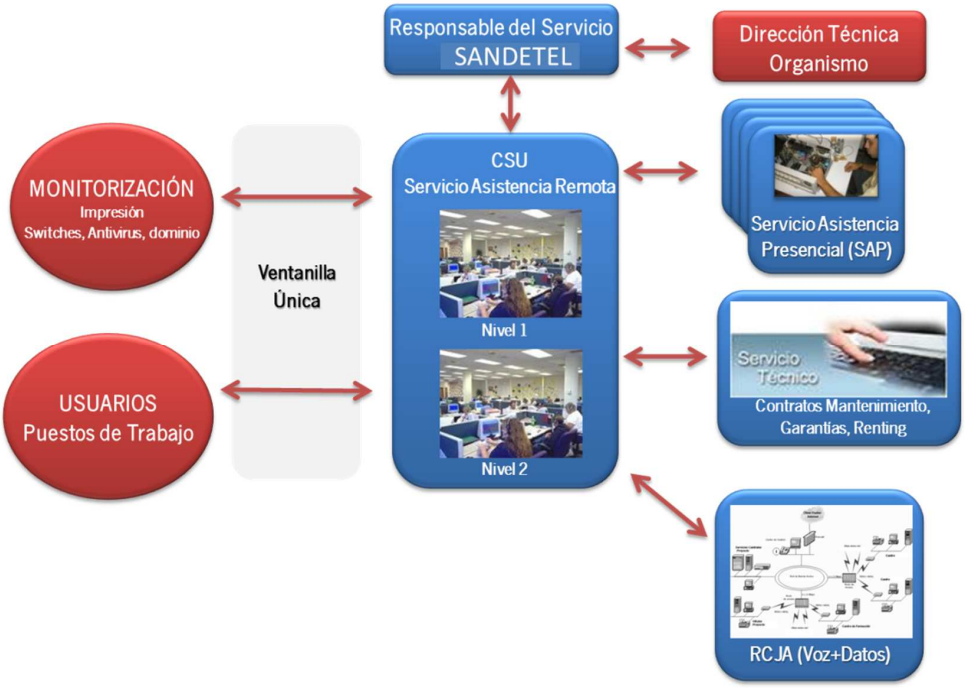
13. SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PUESTO DE TRABAJO.

13.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio de Gestión Integral del Puesto de Trabajo es un servicio que incluye la gestión, control y mantenimiento del hardware y software de los equipos informáticos, así como una gestión de la telefonía.

13.2. DESCRIPCIÓN.

Dentro del servicio de Gestión Integral de Puesto de Trabajo (en adelante, servicio GIPT) va incluida una ventanilla única como Centro de Soporte al Puesto de Trabajo para que los Organismos y empresas públicas comuniquen las incidencias, peticiones, consultas o problemas relacionados con el puesto de trabajo de sus usuarios. El diagrama del modelo de servicio es el que se representa en la siguiente figura:



Dicho Centro será el responsable de prestar la primera atención a los usuarios e intentará resolver de manera remota todas sus consultas, peticiones e incidencias. Para ello, cuenta con herramientas avanzadas que le permiten actuar de forma remota sobre el puesto de trabajo del usuario afectado. En el caso de no ser posible la solución en

Es copia auténtica de documento electrónico

remoto, el Centro de Servicios escalará al Servicio de Asistencia Presencial (SAP) para que la atienda "in situ" la incidencia.

Además de la atención de incidencias, consultas y peticiones de puesto de trabajo, el servicio GIPT también proporcionará:

- Una visita inicial a los puestos de trabajo para definir el alcance hardware/software de los puestos de trabajo y alimentar las herramientas de inventario.
- Un mantenimiento preventivo anual en todos los puestos de trabajo.
- Informes periódicos sobre la evolución del servicio en base a la medición y cumplimiento de los SLA.
- Atención de incidencias, peticiones y consultas básicas relacionadas con el Sistema operativo Windows, el paquete de ofimática, el correo electrónico y el navegador de internet.
- El soporte funcional sobre aplicaciones verticales no está incluido en el servicio, pero se puede ofrecer mediante las tarifas del Centro de Atención al Usuario e integrarlo con el Centro de Soporte del puesto de trabajo.

13.2.1. Funciones.

Las funciones que desempeñará son las siguientes:

- Resolución de Incidencias, peticiones, consultas y problemas del Puesto de Trabajo. Para ello, contará con varios niveles de atención:
- Un primer nivel de atención remota que filtrará los incidentes de los usuarios e intentará resolverla dentro de las competencias que se hayan definido para ese nivel. En función de los requisitos de cada servicio, se podrán definir niveles adicionales para tratar los incidentes en función de las necesidades del Organismo.
- Un segundo nivel de atención presencial, en el caso que el incidente no pueda resolverse de forma remota.
- Gestión de las Garantías de Fabricante y los contratos de mantenimiento hardware/softwares asociados a los equipos informáticos según el Censo de

Es copia auténtica de documento electrónico

Recursos Informáticos Hardware de la Junta de Andalucía (CRIHJA) según lo contratos de soporte adjudicados por el propio Organismo.

- Control del Inventario hardware y de la configuración software. Será responsable del alta, la baja o la modificación de datos del inventario.
- Realización de imágenes de la plataforma software definida en los equipos. Actualización y gestión de un repositorio con el software definido por el Organismo.
- Despliegue ordenado de aplicaciones a petición del Organismo.
- Gestión de las incidencias relacionadas con la RCJA.
- Gestión de la LAN/Switches de planta y de los servidores de departamentales: Dominio, Autenticación, Ficheros, Antivirus, LDAP, SAMBA, DNS, DHCP, NTP, etc.
- Gestión de usuarios, incluyendo el acceso a recursos compartidos (carpetas, impresoras) y la gestión de permisos y políticas.
- Atender in situ el puesto de trabajo:
- Resolver todas aquellas incidencias, peticiones, consultas o problemas que no haya podido resolver de forma remota.
- Realizar las tareas de mantenimiento preventivo que requieran la asistencia in situ.
- Realizar la instalación y configuración del hardware y software no instalable/configurable remotamente en el puesto de trabajo de los usuarios.
- Migración de puestos con aplicaciones Windows a puestos con aplicaciones con licencias GPL o Creative Commons. Incluye la migración del sistema operativo, de las aplicaciones ofimáticas o de autenticación (Active Directory a OpenLDAP).

13.2.2. Herramientas de soporte del servicio.

Sandetel utilizará diferentes herramientas software que ayudarán a la gestión del servicio. En concreto, utilizará las siguientes herramientas:

- Herramientas de Ticketing: será accesible por el Organismo y será la herramienta donde se reporte toda la actividad del servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Herramientas de inventario hardware y Software: para controlar el alcance equipos y aplicaciones del Organismo.
- Herramientas de gestión remota de equipos: para acceder de forma remota a los equipos y facilitar la resolución de incidentes reportados por los usuarios.
- Herramientas de monitorización de equipos: para monitorizar equipos críticos como servidores de dominio, servidores de ficheros, antivirus…
- Herramienta de reporting: para proporcionar informes a demanda al Organismo.

13.3. MODALIDADES DEL SERVICIO.

El servicio se podrá prestar de tres formas distintas en función de las necesidades concretas que necesite el organismo. El organismo podrá solicitar la prestación del servicio por cualquiera que estas modalidades de forma individual o bien a través de una composición de cada una de ellas.

Las modalidades que se describen a continuación:

13.3.1. Modalidad de contratación por Puesto de Trabajo.

Esta modalidad se contratará en función del número de Puestos de Trabajo a gestionar por sede. El servicio que se ofrece es presencial y remoto.

Se entiende como puesto de trabajo aquel usuario, equipo informático o equipo PIC (Punto de Información al Usuario) que consume o utiliza los recursos informáticos y de comunicaciones de voz/datos del Organismo.

En función del número de puestos de trabajo por sede, se pueden diferenciar dos opciones dentro de esta modalidad:

- Sedes con más de 235 Puestos de Trabajo
- Sedes con un máximo de 235 puestos de Trabajo.

Este servicio ofrece, además de herramientas de gestión y operación propias, un número determinado de recursos técnicos tanto remoto como presencial para atender los puestos de trabajo de cada sede de forma adecuada. No obstante, en el caso que el organismo necesite recursos técnicos adicionales a los ofrecidos, esta modalidad de servicio se complementa con el "Servicio de Ampliación a la Gestión del puesto de trabajo" definido en el apartado ******.

Es copia auténtica de documento electrónico

13.3.2. Modalidad de contratación por Perfiles Profesionales.

Todos los perfiles tendrán una titulación y conocimientos adecuados para el desempeño de sus funciones.

Los perfiles profesionales serán los siguientes:

13.3.2.1. Responsable del Servicio.

Será el responsable de dirigir el equipo de trabajo para cumplir los objetivos establecidos para los servicios y las expectativas de los interesados. Trabajará para equilibrar las restricciones contrapuestas que afectan a los servicios con los recursos disponibles. Asumirá la comunicación entre Sandetel, los miembros del equipo y otros interesados. Esto incluye proporcionar orientación y presentar la visión de éxito para los servicios prestados. Buscará equilibrar las metas conflictivas y contrapuestas de los interesados para así lograr el consenso. Y, por último, asegurará que las operaciones de los servicios se lleven a cabo de manera eficiente.

13.3.2.2. Coordinador del servicio.

Será responsable de coordinar a un grupo de técnicos que presten los servicios in situ y coordinar todas las actividades relacionadas con los servicios de taller, inventario, etc. Dentro de sus principales funciones estarán:

- Planificación y seguimiento de las actividades realizadas por los técnicos.
- Coordinar los mantenimientos preventivos.
- Supervisar y controlar los trabajos asignados a las diferentes sedes.
- Controlar la recepción, instalación e implantación tanto de componentes lógicos como de componentes físicos de los sistemas informáticos asignados a las sedes.
- Apoyo en el mantenimiento y la asistencia a los recursos informáticos presentes en las sedes.
- Detectar y proponer mejoras en los procedimientos.
- Controlar los documentos generados en las actuaciones en campo y gestionar los mismos.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Coordinar los servicios de su competencia con otros servicios de asistencia a usuarios.

13.3.2.3.Técnico de microinformática en sede.

Será responsable de prestar los servicios de asistencia in situ y estará permanentemente desplazado en el organismo. Contará con herramientas adecuadas para realizar todas sus tareas. Las funciones a realizar son:

- Instalación y resolución de problemas relacionados con el sistema operativo y su integración en redes TCP/IP.
- Instalación y resolución de problemas relacionados con los programas ofimáticos.
- Instalación y configuración de dispositivos móviles de usuarios (móviles, tabletas, etc.), así como resolución de problemas relacionados con estos dispositivos.
- Realización del mantenimiento microinformático tanto preventivo como correctivo en equipos asociados al puesto de trabajo y equipamiento de PIC.
- Resolución de problemas de componentes físicos de equipos informáticos, dispositivos periféricos, etc.
- Gestión del inventario y pequeño almacén de la sede.
- Resolución de problemas de conectividad.
- Instalación y configuración de componentes físicos en equipos informáticos (discos duros, tarjetas de vídeo, tarjetas de red, memoria, etc.).
- Instalación y configuración de dispositivos (escáneres, impresoras...).
- Administración de sistemas operativos: usuarios, grupos, permisos, organización de discos, auditorías, recursos compartidos, DHCP, DNS, WINS...
- Instalación, configuración y administración de equipos informáticos.
- Instalación, configuración y administración de programas antivirus en clientes de red.
- Instalación, configuración y administración de impresoras en red y en equipos informáticos.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Sustitución de material fungible en impresoras láser e inyección de tinta: tóner, fusor...
- Instalación, configuración y administración de servicios de acceso a Internet y correo electrónico.
- Instalación, configuración y administración de cualquier otro programa indicado para el buen desarrollo de la prestación del servicio.
- Instalación y configuración de tarjetas criptográficas para acceso a los sistemas y funciones de cifrado y firma digital.
- Instalación, configuración y administración de torres de CDROM y DVDROM en red.
- Ampliaciones de los componentes físicos de los equipos informáticos clientes: memorias, tarjetas de sonido, discos duros, CDROM, DVDROM...
- Utilización, instalación y configuración de programas de acceso a páginas web: navegadores web, clientes Java...
- Instalación, configuración y administración de electrónica de red (concentradores, conmutadores, enrutadores...).
- Instalación del cableado de datos y voz necesario para el correcto funcionamiento de los servicios informáticos y comunicaciones de la sede.
- Actuación como "manos remotas" para otros servicios.

13.3.2.4.Técnico de microinformática experto.

Realizará las mismas tareas y funciones que el perfil "técnico de microinformática en sede", pero tendrá una experiencia más amplia (mayor de 10 años) en la prestación de este servicio.

13.3.2.5.Técnico de microinformática itinerante.

Realizará las mismas tareas y funciones que el perfil "técnico de microinformática en sede", pero dispondrá de un vehículo para poder desplazarse de forma itinerante a cualquier sede o dependencia del organismo.

Es copia auténtica de documento electrónico

13.3.2.6.Técnico de soporte remoto.

Técnico que ejecutará las tareas de un "técnico de microinformática en sede" siempre que se puedan realizar de una forma remota.

13.3.2.7.Técnico de sistemas.

Será responsable de la Gestión de la LAN/Switches de planta y de los servidores de departamentales asociados a la gestión del puesto de trabajo como Dominio, Autenticación, Ficheros, Antivirus, LDAP, SAMBA, DNS, DHCP, NTP, etc. Dentro de sus funciones estará:

- Instalación, configuración y administración de los componentes físicos y lógicos (sistema operativo y programas base) de los servidores, en cualquiera de los entornos disponibles: Pruebas, Preproducción, Producción, etc.
- Gestión de los servicios implantados en los distintos servidores: dominio, antivirus, impresión, etc.
- Análisis y resolución de incidencias, peticiones, consultas o problemas complejos relacionados con los sistemas asociados al puesto de trabajo.
- Gestión de los permisos de usuarios a distintos servicios como dominio, antivirus, acceso a datos, etc.
- Mantenimiento y operación de los servidores, equipos de almacenamiento de datos, VoIP, equipos conmutadores, dispositivos WiFi y equipos de red.
- Resolución de peticiones, consultas, incidencias o problemas relacionados con los sistemas que gestiona.
- Soporte experto para incidencias relacionadas con el puesto de trabajo que otros niveles de asistencia al servicio no puedan resolver.

13.3.2.8.Técnico de Diseño e Implantación.

Será responsable de prestar el servicio de evolución tecnológica. Dentro de sus funciones están:

- Realizar la ingeniería de diseño de la arquitectura de nuevas soluciones. Este proceso debe incluir la generación de documentación y la gestión de los componentes físicos y lógicos que sean necesarios en el diseño.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Coordinar la implementación e implantación de las soluciones, desde la realización y coordinación de las pruebas de concepto hasta su despliegue en el puesto de trabajo.
- Apoyar y asistir técnicamente en las labores de instalación, configuración, mantenimiento y prueba de los programas a implantar sobre las arquitecturas.
- Elaborar informes técnicos u operativos a demanda de Sandetel.
- Desarrollar los modelos económicos de las soluciones y servicios que se diseñen y propongan.
- Dar soporte experto a otros grupos que prestan asistencia al puesto de trabajo.

13.3.3. Otras opciones.

13.3.3.1. Apoyo al servicio de Puesto de Trabajo.

Este servicio ofrece recursos presenciales de gestión o ejecución de servicios de puesto de trabajo, bien de forma concreta para un servicio o proyecto específico o bien como apoyo a servicios de puesto de trabajos ya contratados. En concreto, se ofrecen dos tipos de recursos:

- Recursos de Gestión y Coordinación: Serán técnicos encargados de gestionar y coordinar los servicios de Puesto de Trabajo
- Recursos técnicos: Serán técnicos de microinformática o de sistemas que desarrollarán tareas técnicas dentro del alcance de los servicios de Puesto de trabajo.

13.3.3.2. Servicio de reparaciones.

Se ofrece un servicio de reparación del equipamiento informático asociado al puesto de trabajo y también de equipos PIC (Puntos se Información a la ciudadanía). El servicio incluye el pequeño material auxiliar utilizado para reparaciones. Las piezas y componentes principales del equipamiento informático o PIC (placas, microprocesadores, discos duros, memorias, fuentes de alimentación, etc.). que no puedas ser reparadas, se facturaran de manera independiente como un servicio de sustitución de estas piezas o componentes.

Es copia auténtica de documento electrónico

13.3.3.3.Servicio de envío material.

Se ofrece un servicio de envío material TIC a cualquier punto de Andalucía, tendrá un coste fijo para envíos con un peso igual o inferior a 1 kg y se añadirá un suplemento por kilogramo de peso adicional en el envío.

13.3.3.4.Servicio de Almacén.

Se ofrece un servicio de almacén para albergar equipamiento del puesto de trabajo equipamiento PIC. Todos los almacenes cuentan con personal para la gestión de entradas y salidas de material, así como una herramienta de gestión para el stock y espacio de almacenaje. Así mismo, disponen de procedimientos de reciclaje y destrucción de materiales en un punto limpio, y de los certificados que así lo acreditan.

13.3.3.5.Servicio de Soporte Remoto al Puesto de Trabajo.

Soporte al puesto de Trabajo desde el CSU (no incluye el soporte in situ), es decir, se prestaría el servicio de puesto de trabajo de forma remota por técnicos especializados en microinformática y a través de herramientas telemáticas.

13.3.3.6.Herramienta de Gestión Remota del Puesto de Trabajo.

Sandetel pone a disposición del organismo una herramienta que permite la gestión remota de la infraestructura TIC asociada a un puesto de Trabajo (PC, tabletas y smartphones). Esta herramienta está publicada dentro de la RCJA y permite el acceso, control y gestión remota de equipos informáticos y dispositivos móviles que estén conectados a internet a través de la RCJA o fuera de ella.

Herramienta disponible para Windowa, Linux, MAC, IOS y Android.

La herramienta tiene dos modalidades de uso:

- Soporte remoto a equipos informáticos. Esta modalidad está destinada a personal con perfil de técnico informático y que dan soporte técnico de forma remota a los puestos de trabajos de usuarios de organismos de la Junta de Andalucía. Este tipo de uso necesita que haya un usuario usando el equipo remoto y se recomienda configurar la herramienta para que el usuario del equipo autorice conectarse al técnico a su equipo.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Acceso remoto a equipos informáticos desatendidos. Esta modalidad de uso está destinada a usuarios que necesiten acceder a uno o varios equipos de forma desatendida, es decir, sin necesidad de que haya un usuario usando el equipo remoto.

13.3.3.7. Servicio de Virtualización de aplicaciones y escritorios.

Sandetel pone a disposición del organismo una herramienta que permite la virtualización de aplicaciones y escritorios. Esta herramienta permite virtualizar una aplicación Windows o Linux de tal forma que sea accesible desde cualquier sistema operativo y cualquier equipo informático, tanto PC, portátil como móvil. El acceso a la aplicación virtualizada se podrá realizar a través de un navegador web o una aplicación de escritorio. También permite crear escritorios virtuales Linux o Windows.

13.3.3.8. Suplemento fuera de horario.

El suplemento Fuera de Horario proporciona la disponibilidad horaria de uno de los perfiles definidos en el apartado 11.3.3. un día festivo o en el horario de 20:00 a 08:00h de la mañana en días laborables. Esta disponibilidad tendrá como máximo la duración de 12 horas, contabilizadas desde el inicio de la intervención dentro del horario anteriormente mencionado.

13.3.3.9. Licencias Office 365 E1 para la Agencia de Servicios Sociales y Ayuda a la Dependencia de Andalucía.

El servicio consiste en el suministro de licencias de Office 365 E1 como complemento al servicio de Gestión Integral al Puesto de Trabajo de la ASSDA, donde se presta servicio remoto y presencial a los usuarios de esta agencia, y en concreto, para ser usado en los dispositivos que utiliza el personal valorador de la dependencia principalmente. El uso de estas licencias se destinará para las herramientas OneDrive y SharePoint.

13.4. NIVEL DE SERVICIO.

Se definen dos indicadores del servicio:

- Tiempo de Respuesta a Incidencias (TA): Tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que el Centro de Soporte contacta con el usuario a fin de determinar la naturaleza de la avería, su posible solución

Es copia auténtica de documento electrónico

telefónica o concertar la visita de un técnico "in-situ". Se define un tiempo promedio de 1 hora en horario laboral de la Junta de Andalucía.

- Tiempo de Resolución de Incidencias (TR): Tiempo transcurrido desde que un técnico del Centro de Soporte se pone en contacto con el usuario o responsable correspondiente hasta que la avería queda resuelta. Se define como el siguiente día laboral para usuarios ubicados en capitales de provincia y los siguientes dos laborales para usuarios ubicados en el resto de los municipios.

Las unidades temporales a emplear son:

- Para el tiempo de respuesta son horas laborables, siendo de aplicación en el cálculo de las mismas las comprendidas entre las 8:00 y las 15:00 horas, es decir, una comunicación de una incidencia a partir de las 15:00 horas será considerada como notificada el día siguiente laboral a las 8:00 horas.
- Para el tiempo de resolución la unidad temporal a emplear es el próximo día laborable, es decir, en un tiempo máximo de resolución de 1 día, la incidencia debe estar resuelta antes de las 15:00 del día siguiente.

El ONS que proporciona este servicio es:

- Cumplimiento del TA en el 90% de las incidencias creadas en un mes.
- Cumplimiento del TA en el 90% de las incidencias creadas en un mes.

13.5. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

13.6. CONSIDERACIONES ADICIONALES A LAS TARIFAS.

Para proyectos con un volumen considerable de puestos de trabajo, se podrán revisar las tarifas, siempre a la baja, mediante proyecto especial, incluidas las "Otras opciones" (Servicios de Reparaciones, Servicio de envío de material, Servicio de almacén, Servicio de inventario y herramienta de Gestión remota del puesto de Trabajo). Esto incluye dar sin costes o a un precio reducido algunos de los servicios de este catálogo. A modo de ejemplo, para un proyecto con 2000 puestos de trabajos, se podría ofrecer el servicio de

Es copia auténtica de documento electrónico

almacén y reparación de equipos (sin incluir las piezas) sin coste adicional para el organismo en la valoración del proyecto que realice Sandetel:

- En el caso que el organismo solicite en la reparación la sustitución de una de estas piezas o componentes principales por ser imposible su reparación, no se facturará por horas de reparación, sino en función del tipo de pieza o componente averiado que ha requerido la sustitución o reemplazo de la pieza y cuyo concepto será "unidad de reparación equivalente".
- En el servicio de Reparaciones, en el caso que el organismo solicite la recogida del equipo o pieza averiada para su análisis en el taller y su posterior entrega junto a la configuración y puesta en marcha nuevamente del equipo averiado, se facturará adicionalmente el servicio de envío.
- En el servicio de Almacén, en el caso que el organismo solicite la recogida del material, se facturará adicionalmente el servicio de envío
- La herramienta de Gestión Remota de Puesto de Trabajo se contratará por usuario técnico que utilice la herramienta para gestionar los Puestos de Trabajo de su Organismo de forma concurrente.

14. SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

14.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

Los Servicios de Centro de Atención a la Ciudadanía se constituyen como un elemento de apoyo a las políticas y estrategias de los Organismos de la Junta de Andalucía. Se trata de una iniciativa puesta en marcha para atender, informar y orientar a la ciudadanía en las materias en que estas entidades son competentes.

Los servicios se configuran como una forma de atención no presencial, enfocada en las demandas que los ciudadanos realizan a los Organismos de la Junta de Andalucía a través de distintos canales de acceso: Teléfono, Email y Web. Estos servicios proporcionan una respuesta personalizada, confidencial, ágil, fiable y eficiente, lo que

Es copia auténtica de documento electrónico

redunda en el incremento de la calidad percibida por los ciudadanos de la comunidad andaluza.

14.2. DESCRIPCIÓN.

Sandetel cuenta con una amplia experiencia y conocimiento en el desarrollo, puesta en marcha y explotación de Servicios de Atención a la Ciudadanía. El personal de Sandetel trabaja orientado a optimizar en todo momento los recursos técnicos y humanos para adecuarlos a las necesidades de cada servicio, todo ello desde una perspectiva de SERVICIO, CALIDAD Y RENTABILIDAD.

Los Servicios de Centro de Atención a la Ciudadanía son:

- Información general:
  - Solicitud de Información general.
  - Obtención de impresos.
  - Envío de documentos electrónicos.
  - Preguntas frecuentes.
- Información especializada:
  - Consulta del estado de expediente.
  - Consulta de información particular pública: listados de convocatorias, notas, etc.
- Tramitación Telemática:
  - Ayuda a la cumplimentación de formularios y solicitudes.
  - Ayuda en línea para la búsqueda de contenidos.
- Servicio de Cortesía:
  - Buzón de sugerencias / reclamaciones.
- Servicios dirigidos hacia la propia Organización:
  - Informes de Gestión que permitan orientar el desarrollo de nuevos servicios a segmentos de población específicos y la toma de decisiones estratégicas.
- Servicios de alertas:

Es copia auténtica de documento electrónico

Alertas a través de mensajes a móvil (SMS) o de correo electrónico.

- Centralita Virtual:

  Recepción y reenvío de las llamadas dirigidas al Organismo.

  Emisión de un mail con los datos del llamante en caso de que el destinatario de la llamada no responda.

En este apartado se describen los Servicios de Centro de Atención a la Ciudadanía de Información General.

14.2.1. Beneficios para el Organismo.

- Descarga de tareas que no aportan valor añadido.
- Centralización y homogeneización de la información.
- Integración y Coordinación de iniciativas de distinta naturaleza: información y consulta, quejas y reclamaciones, recepción de incidencias, entre otras.
- Seguimiento y medición de gran cantidad de parámetros (grado de satisfacción, tiempos de respuesta, etc.), lo que los convierte en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones estratégicas.
- Potenciación del canal web.
- Optimización de Costes.
- Profesionalización.

14.2.2. Beneficios para el ciudadano.

- Imagen moderna y cercana favoreciendo la accesibilidad a través de canales TIC y evitando desplazamientos costosos e innecesarios.
- Homogeneidad: garantiza el mismo servicio independientemente del canal empleado.
- Transparencia en la resolución, independientemente de que intervenga más de un agente.
- Aumento de la calidad percibida.
- Servicio personalizado.

Es copia auténtica de documento electrónico

14.3. MODALIDADES DEL SERVICIO.

Los Servicios de Centro de Atención a la Ciudadanía serán diseñados a medida en función de las necesidades y requerimientos de cada Organismo. Por lo que, con anterioridad a la puesta en marcha de los servicios, se mantendrán reuniones con los responsables del mismo a fin de realizar una planificación detallada de la puesta en marcha de los servicios y de establecer su configuración en función del objetivo y de los criterios de calidad que se persigan (protocolo de atención de llamadas, procedimientos de actuación, contenido y periodicidad de los informes, etc.), y de definir el equipamiento y el perfil de los recursos humanos que se precisen.

El Organismo contratará la capacidad de cursar interacciones (es decir, un contacto con el ciudadano independientemente del canal empleado ya sea telefónico, web, correo electrónico, fax, chat, etc.), independientemente de las interacciones finales cursadas. Por tanto, el Organismo deberá estimar inicialmente el volumen de interacciones que espera gestionar mensualmente. El volumen de interacciones será revisado mensualmente según los informes de tráfico proporcionados por la plataforma.

El alcance del servicio está acotado a dar un servicio autónomo y con un tiempo medio de atención por interacción (Toman) normalizado de 2 minutos.

Para servicios con un tiempo medio de atención real (Tomar) distinto a 2 minutos y mayores de 1,5 minutos, las capacidades de atención de las distintas unidades se multiplicarán por el factor C=Toman/TMAr. Así, por ejemplo, para un TMA real de 3 minutos de atención, C=2/3.

Para servicios con un TMA real menor de 1,5 minutos, el factor C=2/1.5.

Existen 24 modalidades de contratación, las cuales no son excluyentes:

Modalidad	Tramos Horarios	Franja de Atención (horas/día)	Capacidad de cursar tráfico (interacciones / mes)
Laboral 1	Laboral	1	470
Laboral 2		2	941
Laboral 3		3	1.411
Laboral 4		4	1.881

Es copia auténtica de documento electrónico

Laboral 5		5	2.351
Laboral 6		6	2.822
Laboral 7		7	3.292
Laboral 8		8	3.762
Extendido 1	Extendido	1	556
Extendido 2		2	1.112
Extendido 3		3	1.667
Extendido 4		4	2.223
Extendido 5		5	2.779
Extendido 6		6	3.335
Extendido 7		7	3.890
Extendido 8		8	4.446
24x7 1	24x7	1	684
24x7 2		2	1.368
24x7 3		3	2.052
24x7 4		4	2.736
24x7 5		5	3.420
24x7 6		6	4.104
24x7 7		7	4.788
24x7 8		8	5.472

Siendo los Tramos Horarios los siguientes:

- Laboral: de lunes a viernes de 7:00 a 23:00 horas. Se excluyen los días festivos nacionales y autonómicos.
- Extendido: de lunes a viernes de 7:00 a 23:00 horas y sábados de 7:00 a 15:00 horas Se excluyen los días festivos nacionales y autonómicos.

Es copia auténtica de documento electrónico

- 24x7: de lunes a domingo de 7:00 a 23:00 horas. Se incluyen los días festivos nacionales y autonómicos.
- Nocturno: de las 23:00 horas de un día hasta las 7:00 horas del día siguiente.

El Organismo deberá indicar las horas correspondientes a la Franja de Atención, las únicas limitaciones son que deben ser consecutivas y dentro del Tramo Horario de la modalidad contratada.

Al poderse contratar distintas modalidades no es obligatorio que las Franjas de Atención entre una modalidad y otra sean consecutivas, lo que debe cumplir es que no se solapen. Las Capacidades de Cursar Tráfico se definen a nivel de modalidad, es decir, si se han contratado varias modalidades, se computan individualmente nunca compartiéndose.

Para horas nocturnas será necesario contratar un módulo con las horas nocturnas a cubrir y sumarle al coste del módulo el coste de cada hora nocturna.

Cuando el número estimado de interacciones mensuales sea inferior, en al menos un 10%, a la suma de la capacidad calculada según los módulos necesarios para la cobertura del horario deseado, el Organismo podrá optar por contratar módulos de cobertura horaria inferior, para adaptarse a las necesidades reales de interacciones, que serán atendidas en un horario acordado entre Sandetel y dicho Organismo. En estos casos Sandetel prestará necesariamente el servicio de forma integrada con otros de mayor dimensión.

14.4. OPCIONES ADICIONALES.

Las distintas modalidades del servicio son personalizables a través de las opciones adicionales:

- Si se desea ampliar la *Capacidad* de cursar tráfico:

Opción Adicional	Capacidad de cursar tráfico adicional (interacciones / mes)
Ampliación de Capacidad Básica	1.254
Ampliación de Capacidad Medio	1.568
Ampliación de Capacidad Avanzado	1.881
Ampliación de Capacidad Plus	2.195

Es copia auténtica de documento electrónico

Ampliación de Capacidad Premium	2.508

Se pueden contratar sobre una modalidad tantas opciones adicionales como se estime necesario.

-
- Si se desea que parte de la modalidad contratada se aplique en el *Tramo Horario Nocturno*, se contratará en función del *Tramo Horario:*

Opción Adicional	Franja de Atención en Horario Nocturno (horas/día)
Ampliación Horario Nocturno Laboral	1
Ampliación Horario Nocturno Extendido	1

Se podrán contratar tantas ampliaciones como se requieran. El precio es adicional al de la modalidad contratada siendo la Franja de Atención Total el definido en la modalidad.

14.5. NIVEL DE SERVICIO.

Se definen dos indicadores del servicio:

- Tasa de Abandono (%TAB): Ratio entre el número de llamadas abandonadas una vez que entran en cola de espera tras las posibles locuciones de bienvenida y que permanecen en cola más de 5 segundos y el total de llamadas recibidas.
- Tiempo medio de Espera en Cola (TMEC): Tiempo medio que esperan el total de llamadas recibidas en la cola para ser atendidas.

El ONS mínimo que proporciona este servicio es:

- Cumplimiento del %TAB<10% medido en un mes de servicio.
- Cumplimiento del TMEC< 30 segundos para servicios con TMAr< 300 segundos; TMEC<0,1*TMAr para servicios con TMAr> 300 segundos medido en un mes de servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

14.6. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Las llamadas salientes realizadas que supongan un gasto, así como las entrantes a través de 900 o 901, en el caso de que sean titularidad de Sandetel, serán facturadas por Sandetel al organismo. Las tarifas que se aplicarán serán las vigentes en el marco de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

Estos precios podrán ser modificados, siempre a la baja, mediante proyecto especial, para servicios con un tiempo medio de atención real (TMAr) considerablemente distinto al TMA de referencia o cuando el servicio de integre de forma homogénea en otros servicios ya en explotación por Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

15. SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA CITA PREVIA.

15.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

Los Servicios de Centro de Atención a la Ciudadanía se constituyen como un elemento de apoyo a las políticas y estrategias de los Organismos de la Junta de Andalucía. Se trata de una iniciativa puesta en marcha para atender, informar y orientar a la ciudadanía en las materias en que estas entidades son competentes.

El Servicio de Cita Previa tiene como objetivo esencial la atención de llamadas relacionadas con la gestión de una cita previa para realizar trámites en Oficinas presenciales.

15.2. DESCRIPCIÓN.

Permite a los ciudadanos obtener, consultar y modificar citas previas con las Oficinas Presenciales para realizar cualquier gestión de forma ordenada, evitando esperas incómodas y optimizando la gestión de los técnicos encargados de atenderlos.

Proceso operativo:

- El agente recibirá la llamada y solicitará el DNI del ciudadano (o cualquier otro código identificador) para comprobar que se encuentra dado de alta en el aplicativo y confirmar los datos de la oficina para la que se solicita la cita previa.
- El agente solicitará al ciudadano el motivo de la cita previa y procederá a proporcionar la primera cita disponible.
- Antes de proceder a la despedida del ciudadano, el agente confirmará con éste la fecha, hora y tipo de cita, y dejará constancia de la misma en el aplicativo.

Las gestiones de Cita Previa son:

- Información básica: dirigir a números de teléfono de información especializada, redirección a la web, u otras consultas básicas.
- Ofrecer cita previa: agente recibirá datos y ofrecer lugar, fecha y hora de la cita.
- Consultar cita previa: agente recibirá datos y consulta datos cita.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Anular/Modificar cita previa: agente anual y/o modifica la cita en el sistema.

15.2.1. Beneficios para el Organismo.

- Control de atención presencial
- Gestión ordenada de las colas en oficinas
- Mejora de la imagen y la calidad de la atención, evitando esperas incómodas y optimizando la gestión de los técnicos encargados de atenderlos.
- Descarga de tareas que no aportan valor añadido al personal funcionario.
- Centralización y homogeneización de la información
- Integración y Coordinación de iniciativas de distinta naturaleza: información y consulta, quejas y reclamaciones, recepción de incidencias, entre otras.
- Seguimiento y medición de gran cantidad de parámetros (grado de satisfacción, tiempos de respuesta, etc.), lo que los convierte en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones estratégicas.
- Potenciación del canal web.
- Optimización de Costes.
- Profesionalización.

15.2.2. Beneficios para el Ciudadano.

- Ofrece gestión canal telefónico en franjas horarias de mañana y tarde.
- Imagen moderna y cercana favoreciendo la accesibilidad a través de canales TIC y evitando desplazamientos costosos e innecesarios.
- Homogeneidad: garantiza el mismo servicio independientemente del canal empleado.
- Aumento de la calidad percibida.

15.3. MODALIDADES DEL SERVICIO.

Con anterioridad a la puesta en marcha de los servicios, se mantendrán reuniones con los responsables del mismo a fin de realizar una planificación detallada de la puesta en marcha de los servicios y de establecer su configuración en función del objetivo y de los

Es copia auténtica de documento electrónico

criterios de calidad que se persigan (protocolo de atención de llamadas, procedimientos de actuación, contenido y periodicidad de los informes, etc.) y de definir el equipamiento y el perfil de los recursos humanos que se precisen.

El Organismo contratará la capacidad de cursar interacciones (es decir, un contacto con el ciudadano independiente del canal empleado ya sea telefónico, web, correo electrónico, fax, chat, etc.), independientemente de las interacciones finales cursadas. Por tanto, el Organismo deberá estimar inicialmente el volumen de interacciones será revisado mensualmente según los informes de tráfico proporcionados por la plataforma. El alcance del servicio está acotado a dar un servicio autónomo y con un tiempo medio de atención por interacción (TMAn) normalizado de 1.5 minutos.

Para servicios con un TMA real menor de 1 minutos, el factor C=1,5/1.

Existen 15 modalidades de contratación, las cuales no son excluyentes:

Modalidad	Tramos Horarios	Franja de Atención (horas/día)	Capacidad de cursar tráfico (interacciones / mes)
Laboral 4	Laboral	4	3.344
Laboral 5		5	4.180
Laboral 6		6	5.016
Laboral 7		7	5.852
Laboral 8		8	6.688
Extendido 4	Extendido	4	3.952
Extendido 5		5	4.940
Extendido 6		6	5.928
Extendido 7		7	6.916
Extendido 8		8	7.904
24x7 4	24x7	4	4.864
24x7 4		5	6.080
24x7 4		6	7.296
24x7 4		7	8.512

Es copia auténtica de documento electrónico

24x7 4		8	9.728

Siendo los *Tramos Horarios* los siguientes:

- *Laboral:* de lunes a viernes de 07:00 a 23:00 horas. Se excluyen los días festivos nacionales y autonómicos.
- *Extendido:* de lunes a viernes de 07:00 a 23:00 horas y sábados de 07:00 a 15:00 horas. Se excluyen los días festivos nacionales y autonómicos.
- *24x7*: de lunes a domingo de 07:00 a 23:00 horas. Se incluyen los días festivos nacionales y autonómicos.
- *Nocturno:* de las 23:00 horas de un día hasta las 07:00 horas del día siguiente.

El Organismo deberá indicar las horas correspondientes a la *Franja de Atención*, las únicas limitaciones son que deben ser consecutivas y dentro del *Tramo Horario* de la modalidad contratada.

Al poderse contratar distintas modalidades no es obligatorio que las *Franjas de Atención* entre una modalidad y otra sean consecutivas, lo que debe cumplir es que no se solapen. Las *Capacidades de Cursar Tráfico* se definen a nivel de modalidad, es decir, si se han contratado varias modalidades, se computan individualmente nunca compartiéndose.

Para horas nocturnas será necesario contratar un módulo con las horas nocturnas a cubrir y sumarle al coste del módulo el coste de cada hora nocturna.

15.4. OPCIONES ADICIONALES.

Las distintas modalidades del Servicio son personalizables a través de las opciones adicionales:

- Si se desea ampliar la *Capacidad* de cursar tráfico:

Opción Adicional	Capacidad de cursar tráfico adicional (interacciones / mes)
Ampliación de Capacidad Básica	2.229
Ampliación de Capacidad Medio	2.787
Ampliación de Capacidad Avanzado	3.344

Es copia auténtica de documento electrónico

Ampliación de Capacidad Plus	3.901
Ampliación de Capacidad Premium	4.459

Se pueden contratar sobre una modalidad tantas opciones adicionales como se estime necesario.

- Si se desea que parte de la modalidad contratada se aplique en el *Tramo Horario Nocturno*, se contratará en función del *Tramo Horario*:

Opción Adicional	Franja de Atención en Horario Nocturno (horas/día)
Ampliación Horario Nocturno Laboral	1
Ampliación Horario Nocturno Extendido	1

Se podrán contratar tantas ampliaciones como se requieran. El precio es adicional al de la modalidad contratada siendo la Franja de Atención Total el definido en la modalidad.

15.5. NIVEL DE SERVICIO.

Se definen dos indicadores del servicio:

- Tasa de Abandono (%TAB): Ratio entre el número de llamadas abandonadas una vez que entran en cola de espera tras las posibles locuciones de bienvenida y que permanecen en cola más de 5 segundos y el total de llamadas recibidas.
- Tiempo Medio de Espera en Cola (TMEC): Tiempo medio que esperan el total de llamadas recibidas en la cola para ser atendidas.

El ONS mínimo que proporciona este servicio es:

- Cumplimiento del %TAB<10% medido en un mes de servicio.
- Cumplimiento del TMEC<30 segundos para servicios con TMAr < 300 segundos; TMEC<0,1*TMAr para servicios con TMAr>300 segundos medido en un mes de servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

15.6. LITERALES Y PRECIOS.

Las llamadas salientes realizadas que supongan un gasto, así como las entrantes a través de 900 o 901, en el caso de que sean titularidad de Sandetel serán facturadas por Sandetel al Organismo. Las tarifas que se aplicarán serán las vigentes en el marco de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

Estos precios podrán ser modificados, siempre a la baja, mediante proyecto especial, para servicios con un TMA real considerablemente distinto al TMA de referencia o cuando el servicio de integre de forma homogénea en otros servicios ya en explotación por Sandetel.

16. SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

16.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

Dentro de los procesos de soporte y gestión de los servicios Tecnologías de la Información y Comunicaciones, los Centros de Servicios a Usuarios (CSU) se constituyen como una función fundamental y clave para una prestación de un servicio profesional, medible y con garantías hacia los usuarios finales de los servicios TIC.

Hoy día, no se concibe una estructura de soporte TIC, basada en procesos, sin la presencia de un CSU donde los usuarios puedan relacionarse con la organización de soporte TIC.

16.2. DESCRIPCIÓN.

Los Centros de Servicio a Usuarios TIC (CSU) se constituyen como el punto de entrada y relación único de los usuarios con la estructura de soporte TIC. El CSU garantiza que las incidencias, peticiones y consultas de los usuarios se resuelven en plazo, mide los tiempos de gestión de servicio de los grupos de resolución de la estructura de soporte TIC, así como la percepción del servicio objetiva y subjetiva que el usuario TIC tiene del servicio que se le presta.

16.2.1. Beneficios para el Organismo.

- Control, centralización y homogeneización de las relaciones con el usuario TIC.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Medición del servicio prestado al usuario TIC mediante indicadores objetivos de calidad.
- Industrialización del proceso. Implantación de Mejores Prácticas ITIL.
- Potenciación del canal web, al que se le da soporte desde el CSU.
- Optimización de costes.

16.2.2. Beneficios para el Organismo.

- Ventanilla única para cualquier incidencia, petición o consulta TIC.
- Homogeneidad: garantiza el mismo servicio independientemente del canal empleado.
- Representación del usuario en la estructura de soporte TIC. Garantía de Servicio.
- Transparencia en la resolución, independientemente de que intervenga más de un agente o grupo de resolución.
- Aumento de la calidad percibida.
- Servicio personalizado.

16.3. MODALIDADES DEL SERVICIO.

Los Servicios de Centro de Servicio a Usuarios (CSU) serán diseñados a medida en función de las necesidades y requerimientos de cada Organismo. Por lo que, con anterioridad a la puesta en marcha de los servicios, se mantendrán reuniones con los responsables del mismo, a fin de realizar una planificación detallada de la puesta en marcha de los servicios y de establecer su configuración en función del objetivo y de los criterios de calidad que se persigan (protocolo de atención de llamadas, procedimientos de actuación, contenido y periodicidad de los informes, etc.), y de definir el equipamiento y el perfil de los recursos humanos que se precisen.

El Organismo contratará la capacidad de cursar y seguir hasta su resolución solicitudes de servicio (ticket en el sistema de gestión) independientemente de las solicitudes de servicio finales cursados y seguidos hasta su resolución. Por tanto, el Organismo deberá estimar inicialmente el volumen de tickets que espera gestionar mensualmente. El volumen de llamadas será revisado mensualmente según los informes de tráfico proporcionados por la plataforma.

Es copia auténtica de documento electrónico

El alcance del servicio está acotado a dar un servicio autónomo y con un tiempo medio de operación (Ton) normalizado para el tratamiento de la solicitud de servicio, desde su comienzo a su fin, en tiempos computables al CSU, no superior a los 6 minutos.

Para servicios con un tiempo medio de operación real (Temor) distinto a 6 minutos y mayores de 4 minutos, las capacidades de atención de las distintas unidades se multiplicarán por el factor C=TMOn/TMOr. Así, por ejemplo, para un TMA real de 8 minutos de atención, C=6/8.

Para servicios con un TMO real menor de 4 minutos, el factor C=6/4.

Existen 16 modalidades de contratación, las cuales no son excluyentes:

Modalidad	Tramos Horarios	Franja de Atención (horas/día)	Capacidad de cursar tráfico (solicitudes / mes)
Laboral 1	Laboral	1	165
Laboral 2		2	330
Laboral 3		3	495
Laboral 4		4	660
Laboral 5		5	825
Laboral 6		6	990
Laboral 7		7	1.155
Laboral 8		8	1.320
Extendido 1	Extendido	1	195
Extendido 2		2	390
Extendido 3		3	585
Extendido 4		4	780
Extendido 5		5	975
Extendido 6		6	1.170
Extendido 7		7	1.365
Extendido 8		8	1.560

Es copia auténtica de documento electrónico

Siendo los *Tramos Horarios* los siguientes:

- *Laboral:* de lunes a viernes de 7:15 a 22:00 horas. Se excluyen los días festivos nacionales y autonómicos.
- *Extendido:* de lunes a viernes de 7:15 a 22:00 horas y sábados de 7:00 a 15:00 horas. Se excluyen los días festivos nacionales y autonómicos.
- *Festivo*: de las 15:00 horas del sábado hasta las 22:00 horas del domingo. Días festivos nacionales y autonómicos.
- *Nocturno:* de 22:00 horas de un día hasta las 7:15 horas del día siguiente.

El Organismo deberá indicar las horas correspondientes a la *Franja de Atención*, las únicas limitaciones son que deben ser consecutivas y dentro del *Tramo Horario* de la modalidad contratada.

Al poderse contratar distintas modalidades no es obligatorio que las *Franjas de Atención* entre una modalidad y otra sean consecutivas, lo que debe cumplir es que no se solapen. Las *Capacidades de Cursar Tráfico* se definen a nivel de modalidad, es decir, si se han contratado varias modalidades, se computan individualmente nunca compartiéndose.

Cuando el número estimado de solicitudes mensuales sea inferior, en al menos un 10%, a la suma de la capacidad calculada según los módulos necesarios para la cobertura del horario deseado, el Organismo podrá optar por contratar módulos de cobertura horaria inferior, para adaptarse a las necesidades reales de solicitudes, que serán atendidas en un horario acordado entre Sandetel y dicho Organismo.

En estos casos Sandetel prestará necesariamente el servicio de forma integrada con otros de mayor dimensión.

16.4. OPCIONES ADICIONALES.

Las distintas modalidades del Servicio son personalizables a través de las opciones adicionales:

- Si se desea ampliar la Capacidad de cursar tráfico:

Opción Adicional	Capacidad de cursar tráfico adicional (solicitudes / mes)
Ampliación de Capacidad Básica	440

Es copia auténtica de documento electrónico

Ampliación de Capacidad Medio	550
Ampliación de Capacidad Avanzado	660
Ampliación de Capacidad Plus	770
Ampliación de Capacidad Premium	880

Se pueden contratar sobre una modalidad tantas opciones adicionales como se estime necesario.

- Si se desea que parte de la modalidad contrata se aplique en el *Tramo Horario Nocturno,* se contratará en función del *Tramo Horario*:

Opción Adicional	Franja de Atención en Horario Nocturno (horas/día)
Ampliación Horario Nocturno Laboral	1
Ampliación Horario Nocturno Extendido	1

Se podrán contratar tantas ampliaciones como se requieran. El precio es adicional al de la modalidad contratada siendo la Franja de Atención Total el definido en la modalidad.

16.5. NIVEL DE SERVICIO.

Se definen dos indicadores del servicio:

- Tasa de Abandono (%TAB): Ratio entre el número de llamadas abandonadas una vez que entran en cola de espera tras las posibles locuciones de bienvenida y que permanecen en cola más de 5 segundos y el total de llamadas recibidas.
- Tiempo Medio de Espera en Cola (TMEC): Tiempo Medio que esperan el total de llamadas recibidas en la cola para ser atendidas.

El ONS mínimo que proporciona este servicio es:

- Cumplimiento del %TAB<10% medido en un mes de servicio.
- Cumplimiento del TMEC< 30 segundos para servicios con TMAr < 300 segundos; TMEC<0,1*TMAr para servicios con TMAr > 300 segundos.

Es copia auténtica de documento electrónico

16.6. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel. Las llamadas salientes realizadas que supongan un gasto, así como las entrantes a través de 900 o 901, en el caso de que sean titularidad de Sandetel, serán facturadas por Sandetel al Organismo. Las tarifas que se aplicarán serán las vigentes en el marco de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

Estos precios podrán ser modificados, siempre a la baja, mediante proyecto especial, para servicios con un tiempo medio de operación real (TMOr) considerablemente distinto al tiempo medio de operación TMO de referencia o cuando el servicio de integre de forma homogénea en otros servicios ya en explotación por Sandetel.

17. SERVICIO DE CENTRO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA/USUARIO ESPECIALIZADO.

17.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

Tanto para los Servicios de Atención a la Ciudadanía (SAC), como en los casos de los Centros de Servicio a Usuarios (CSU), por la tipología del servicio sobre el que se informa o del sistema al que se da soporte, puede ser necesario contar con un servicio de muy alta especialización ya en el primer nivel de atención, compuesto en estos casos por licenciados o diplomados, ingenieros técnicos o superiores.

Esto sucede cuando se da información con un alto nivel de especialización, como puede ser la información tributaria, o la asistencia legal. También ocurre cuando para dar un correcto soporte técnico o funcional a aplicaciones es necesario tener conocimientos técnicos avanzados ya sea sobre la arquitectura técnica de la aplicación, ya sea sobre la materia o los procesos que soporta la aplicación en cuestión (por ejemplo, para dar un correcto soporte funcional sobre una aplicación de contabilidad a contables, es conveniente disponer de conocimientos de contabilidad, además de conocimientos sobre el manejo de la misma).

Es copia auténtica de documento electrónico

Para estos casos, en los servicios 12 y 14 se sustituyen las tablas de precios por la tabla indicada en 17.2, quedando las condiciones de los servicios tal y como se describen en sus correspondientes apartados 12 y 14.

17.2. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Las llamadas salientes realizadas que supongan un gasto, así como las entrantes a través de 900 o 901, en el caso de que sean titularidad de Sandetel, serán facturadas por Sandetel al Organismo. Las tarifas que se aplicarán serán las vigentes en el marco de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

18. SERVICIO DE NIVEL 2 CONTACT CENTERS Y CENTROS DE ATENCIÓN A USUARIOS.

18.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

La implementación realizada por Sandetel de los Servicios de Atención a la Ciudadanía/ Centro de Servicio a Usuarios en su modalidad No Presencial se basa en la interrelación de tres unidades independientes de trabajo:

- Una Unidad de Recepción de Primer Nivel formada por agentes teleoperadores. Es la unidad responsable de atender en primera instancia a la ciudadanía vía telefónica, correo electrónico o cualquier otra herramienta que se disponga al efecto, y de contestar aquellas cuestiones sobre información general y asistencia técnica básica que la ciudadanía demande, así como la realización de encuestas de satisfacción.
- Una Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel compuesta por técnicos con formación y experiencia específica en las diferentes áreas competenciales de los Servicios de Atención a la Ciudadanía/Centro de Servicios a Usuarios que atienden.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Una Unidad de Calidad y Control compuesta por consultores expertos en calidad y control de servicios públicos de atención e información.

El servicio descrito implementa la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel tiene como responsabilidad la de responder las consultas que por falta de información no puedan ser resueltas directamente por las unidades de atención de primer nivel o que por el carácter de éstas requieren un nivel de especialización mayor, de mantener actualizada las Bases de Datos de Conocimientos de los Servicios, de acometer jornadas formativas para dotar de conocimientos a los miembros de la Unidad de Recepción de Primer Nivel y de realizar el seguimiento de las respuestas proporcionadas por estos, también prestará asistencia técnica para la configuración y tramitación telemática de solicitudes, así como realizar propuestas de mejora y elaborar informes.

Asimismo, escalará al tercer nivel de atención (personal adscrito a las correspondientes Consejerías y Organismos públicos) las consultas o incidencias que no pueden resolver directamente. La información facilitada por el Nivel 3 de atención será incorporada a la Base de Datos de Conocimiento de Servicio para que sirva de respuesta para futuras consultas similares.

Las tarifas que se muestran a continuación implementan un servicio de nivel 2 por ámbito o materia de atención. Puede contratarse este nivel 2, si se requiere, tanto sobre asuntos funcionales como puedan ser por ejemplo materia de vivienda, consumo, empleo, etc. o asuntos técnicos, como herramientas informáticas (software específico licenciado o no licenciado, aplicaciones, desarrollos a medida, etc.) o materias tecnológicas especializadas (bases de datos, sistemas frontales, web, contenidos y almacenamiento, controladores de dominio…).

También se diferencian distintos niveles de conocimiento según el nivel que se requiera según la sofisticación de la atención realizada por el nivel 1 de atención:

- Básico: Este servicio proporciona soporte nivel 1 sobre una temática específica, elabora documentación de consulta según las instrucciones aportadas por los Órganos directivos. En el ámbito TIC da soporte técnico sobre aplicaciones o tecnologías aplicando conocimientos o técnicas que no son posibles aplicar durante el contacto con el usuario, no implementa nuevas funcionalidades; es capaz de realizar diagnóstico de incidencias, o provisiones no procedimentadas

Es copia auténtica de documento electrónico

de forma automática en los sistemas. En general los recursos implicados en la tramitación de estas tareas serán titulados medios o FP, con más de 3 años de experiencia en las temáticas o sistemas TIC sobre los que se de soporte nivel 2.

- Avanzado: Proporciona un mayor nivel de especialización y conocimientos sobre las temáticas específicas o tecnologías a dar soporte. Elabora documentación de detalle proveniente de varias fuentes y es capaz de realizar propuestas de mejora sobre ámbitos de conocimiento o tecnologías ya en producción. En el ámbito TIC da soporte técnico avanzado sobre aplicaciones o tecnologías, pero no implementa nuevas funcionalidades; es capaz de realizar diagnósticos avanzado de incidencias o configurar tablas paramétricas en aplicaciones. En general los recursos implicaos en la tramitación de las tareas serán titulados superiores o medios, con más de 5 años de experiencia en las temáticas o sistemas TIC sobre los que se de soporte.
- Experto: Este servicio aporta un nivel de soporte muy alto sobre la temática o tecnología de su ámbito de actuación, alta capacidad de análisis, elaboración de documentación y propuesta de soluciones. Pueden diseñar, coordinar y ejecutar pequeños proyectos para implementar mejoras en el servicio. En el ámbito TIC tiene capacidad de análisis avanzado de requisitos e implementación de los mismos, mediante desarrollos o configuración de sistemas de información. En general los recursos implicados en la tramitación de las tareas serán titulados superiores o ingenieros, con más de 7 años de experiencia en las temáticas o sistemas TIC sobre los que se de soporte.

Para configurar la unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel el organismo contratante contratará tantos servicios como ámbitos de especialización se necesiten reforzar mediante esta unidad y con el grado de especialización (Básico, Avanzado, Experto) que considere necesario.

18.2. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Estos precios podrán ser modificados, siempre a la baja, mediante proyecto especial, para servicios que se proporcionen integrados de forma homogénea en otras Unidades

Es copia auténtica de documento electrónico

de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel ya en explotación por Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

19. SERVICIO DE CALIDAD PARA CONTACT CENTERS Y CENTROS DE ATENCIÓN A USUARIOS.

19.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

La implementación realizada por Sandetel de los Servicios de Atención a la Ciudadanía/ Centro de Servicio a Usuarios en su modalidad No Presencial se basa en la interrelación de tres unidades independientes de trabajo:

- Una Unidad de Recepción de Primer Nivel formada por agentes teleoperadores. Es la unidad responsable de atender en primera instancia a la ciudadanía vía telefónica, correo electrónico o cualquier otra herramienta que se disponga al efecto, y de contestar aquellas cuestiones sobre información general y asistencia técnica básica que la ciudadanía demande, así como la realización de encuestas de satisfacción.
- Una Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel compuesta por técnicos con formación y experiencia específica en las diferentes áreas competenciales de los Servicios de Atención a la Ciudadanía/ Centro de Servicios a Usuarios que atienden.
- Una Unidad de Calidad y Control compuesta por consultores expertos en calidad y control de servicios públicos de atención e información.

El servicio descrito implementa la Unidad de Calidad y Control, que tiene como responsabilidad la de mantener, cumplimentar y actualizar la documentación que componen los Sistemas de Gestión de Calidad de los servicios y de velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en los mismos, prestando especial atención a aquellos que se encuentran recogidos en la Carta de Servicios en caso de que esté definida.

Dentro de este marco de actuación, la Unidad de Calidad y Control llevará a cabo acciones tendentes al mantenimiento y mejora de los sistemas de calidad implementados en cada servicio, así como al seguimiento y mantenimiento de la certificación en la Norma ISO 9001:2015 en aquellos servicios que estén certificados.

Es copia auténtica de documento electrónico

En este sentido, organizará sesiones de trabajo periódicas con el resto de las Unidades que integran los Servicios de Atención e Información con el objeto de revisar los procedimientos y la documentación existentes, proponer las mejoras necesarias y evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada Servicio.

Las funciones realizadas por la Unidad de Calidad y Control son, resumidamente, las siguientes:

- Aseguramiento de los requisitos de la documentación del Sistema de Gestión y Control de Calidad: revisar, actualizar y completar los documentos; realizar el control e identificación de los cambios; garantizar la disponibilidad de la documentación en los puntos de uso correspondientes.
- Medición, Análisis y Mejora: medición de la percepción de ciudadanos y usuarios con respecto al servicio y la atención recibida; seguimiento y control de procesos; control de no conformidades; tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones; realización de auditorías internas a intervalos planificados; propuesta de acciones de mejora.
- Mantenimiento certificación del Sistema de Gestión y Control de Calidad: revisión del sistema teniendo en cuenta los resultados de las auditorías internas, análisis de no conformidades, etc; auditorías internas según ISO 9001:2015; seguimiento de las o conformidades que se detecten y de cualquier acción correctiva o preventiva propuesta para resolverlas.
- Informes. Realización de los informes de indicadores de proceso como son los de indicadores de actividad, de productividad, de calidad percibida, de seguimiento de objetivos, etc.
- Realización de encuestas a los ciudadanos/ usuarios para analizar la atención recibida a través de los diferentes canales.
- Realización de escuchas para analizar la idoneidad en la atención ciudadana.
- Elaboración del Plan de formación anual y programación. Evaluación de las acciones formativas llevadas a cabo tanto por parte de los asistentes como por parte del instructor.

Las tarifas que se muestran a continuación implementan un servicio de control de calidad para Contact Centers y Centros de Servicios a Usuario por ámbito o materia de

Es copia auténtica de documento electrónico

atención y nivel de especialización. Este nivel de especialización variará según los requisitos, profundidad y sofisticación del Sistema de Control de Calidad requerido por el Órgano contratante.

- Básico: Realiza las tareas básicas de medición de la calidad mediante escuchas y análisis de las respuestas proporcionadas a los usuarios. Asimismo, realiza las encuestas a los usuarios una vez diseñada la misma, realizado los informes pertinentes. Realiza informe de seguimiento del servicio una vez definidos, sacando conclusiones básicas de los mismos. En cuanto al sistema de gestión de calidad, lo mantiene coherente e integrado, pero sin evolucionarlo.
- Avanzado: Además de las tareas anteriores es capaz de diseñar encuestas de satisfacción, diseñar e implementar informes de indicadores y realizar análisis de los mismos, proponiendo acciones de mejora. Participa en proyectos de evolución de los sistemas calidad, pero no lidera el proyecto.
- Experto: Este servicio aporta capacidades de análisis de procesos para la definición de indicadores de seguimiento, diseño de informes y cuadro de mando integrales. Puede liderar implantaciones y evoluciones del Sistemas de Gestión de Calidad. Si es necesario, realiza las auditorías internas. Asimismo, también recibe y gestiona la relación con auditores externos en caso de servicios certificados.

Para configurar la Unidad de Calidad y Control el organismo contratante contratará tantos servicios como ámbitos de especialización temática se necesiten y con el grado de especialización (Básico, Avanzado, Experto) que considere necesario.

19.2. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Estos precios podrán ser modificados, siempre a la baja, mediante proyecto especial, para servicios que se proporcionen de forma homogénea en otras Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel ya en explotación por Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

20. MONITORIZACIÓN, VIGILANCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO.

20.1. SERVICIOS DE MONITORIZACIÓN, VIGILANCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO.

20.1.1. Descripción del Servicio.

Siendo las mejores prácticas para la gestión de los servicios en Sandetel hemos implantado el proceso de aseguramiento del servicio mediante la monitorización y vigilancia 24x7 de la infraestructura de forma que podamos:

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

20.1.2. Modalidades de contratación.

Se han previsto dos modalidades de contratación, ambas con las mismas tarifas:

- Avanzada: Sandetel realiza las tareas de vigilancia y escalado de alarmas integrando las alarmas del Organismo en nuestra infraestructura de monitorización con el reenvío de sus alarmas a nuestro gestor central. Gestionamos además todo lo que conlleva la puesta en marcha: procedimientos, instrucciones técnicas, actuaciones, comunicaciones por correo y/o SMS además de los servicios de mejora continua de la solución, así como todos los beneficios que conlleva nuestra solución: Medidas de Disponibilidad y ONS, Reporting, Árboles de Servicio, Cuadros de mandos, etc. con acceso personalizado a las diferentes consolas de monitorización o de Reporting.
- Integral: En este caso Sandetel realiza la monitorización e integración sobre los equipos y sistemas finales del Organismo, desde el despliegue de los agentes, a la modelización de las plantillas de alarmas a los perfiles de usuario, informes o

Es copia auténtica de documento electrónico

cuadros de mandos. Sin reenvío de alarmas, todo parte de nuestro propio sistema. Incluso podemos acometer las tareas de integración de sistemas con los sistemas de Ticketing o reporting del organismo.

Además, en función del volumen de sistemas a monitorizar y vigilar, el servicio se puede dimensionar atendiendo al número de sondeos equivalentes diferentes que se realizan sobre los sistemas de cada Organismo. Es decir, las diferentes medidas y variables que se estudian sobre nodos, hosts, aplicaciones e infraestructura física de cada Organismo, ponderadas según sean 24x7 o no y según si son necesarias tareas manuales adicionales, serán los parámetros a considerar. De esta forma, un sondeo en horario laboral cuenta 0,5, en horario 24x7 1, y si son necesarias tareas manuales x2.

20.2. SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN.

20.2.1. Resumen del servicio.

Siguiendo las mejores prácticas para la gestión de los servicios en Sandetel se ha implantado el proceso de aseguramiento del servicio mediante la monitorización y vigilancia 24x7 de la infraestructura de la RCJA y las aplicaciones del sistema de monitorización.

Con la propuesta de valor de estos servicios se pretende:

- Asegurar la calidad del servicio de RCJA proporcionando desde el punto de vista de la disponibilidad.
- Mayor efectividad y aseguramiento en servicios críticos.
- Medida y Gestión de Niveles de Servicio.
- Seguimiento de incidencias críticas o complejas hasta su resolución junto con los Centros de Servicio a Usuarios.
- Proactividad en la detención de incidencias y apertura de tickets en los sistemas de información de RCJA.

Es copia auténtica de documento electrónico

20.2.2. Descripción del servicio.

20.2.2.1. Implantación SW del Sistema de Monitorización RCJA.

Implantación de la plataforma SW de monitorización, así como el modelado y descubrimiento de los elementos de red de la RCJA con objeto de:

- Gestionar eventos.
- Gestionar servicios.
- Proporcionar medidas de disponibilidad.
- Proporcionar informes.
- Integración con los sistemas de información de RCJA para el tratamiento de incidencias, trabajos programados y medidas de disponibilidad.

20.2.2.2. SW Sistema de Monitorización RCJA.

Se proporciona el software necesario para el sistema de monitorización de RCJA y el servicio de monitorización y vigilancia de la RCJA. Se asegura el funcionamiento del software ante malfuncionamientos del mismo y evolución de sus funcionalidades según el roadmap del fabricante.

En cuanto al funcionamiento del software, se realizan tareas de vigilancia y escalado de alarmas, puesta en marcha de procedimientos, instrucciones técnicas, actuaciones, comunicaciones y medidas de disponibilidad:

20.3. LITERALES Y PRECIOS.

20.3.1. Monitorización, vigilancia y calidad del servicio.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

20.3.2. Software de monitorización.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

21. SERVICIO PUESTO DE AGENTES CONTACT CENTER.

21.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El Servicio de Puesto de Agentes Contact Center para Servicios de Atención a la Ciudadanía y/o Centros de Atención al Usuario (SAC/CSU) proporciona a los Organismos la posibilidad de integrarse con la plataforma de servicios de infraestructura de Contact Center de Sandetel manteniendo los servicios ubicados en sus sedes.

21.2. DESCRIPCIÓN.

A través de este servicio, Sandetel ofrece a los Organismos la posibilidad de disponer de puestos de agente de Contact Center ubicados en sus sedes. Además de los puestos de agente, se proporcionará un Puesto de Supervisión/Coordinación, para el correcto dimensionado de los recursos humanos y mejora de tiempo de espera, atención y/o tasa de abandonos de sus servicios.

Se podrán configurar las siguientes locuciones: Bienvenida, Saturación, Fuera de Horario y Espera. El Organismo deberá proporcionar las locuciones en formato de audio wav/ulaw (Ley u de CCITT) con 8Khz de muestreo, velocidad de transición 64kbps.

El Organismo tendrá acceso a estadísticas en tiempo real del servicio a través de un Puesto de Supervisión. Además, se enviarán informes estadísticos básicos del servicio según informes tipo previamente predefinidos a nivel global de la plataforma de Sandetel (no en tiempo real).

21.2.1. Requisitos el servicio.

Para la contratación de este servicio se deben cumplir los siguientes requisitos:

- El Organismo debe proporcionar la infraestructura necesaria en su sede (extensiones, terminales, alimentadores, cascos, etc).
- El Organismo deberá estar migrado a VoIP dentro de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía
- El Organismo será responsable de la instalación del software necesario en los PCs de la sede. Sandetel entregará software, requisitos, manual de instalación de software y ofrecerá soporte relativo únicamente al software de Contact Center

Es copia auténtica de documento electrónico

(Desktop, Manager y Grabadora) y siempre y cuando no se encuentre afectado por software adicional instalado en el mismo equipo.

21.2.2. Modalidades.

El servicio tiene dos modalidades: Puesto de Agente Básico y Puesto de Agente Avanzado. La diferencia entre una y otra es que el servicio de Agente Básico no contempla canales de grabación mientras que el servicio de Agente Avanzado, el Puesto de Supervisión se dotará con la infraestructura necesaria para acceso a la plataforma de grabaciones. Para cada modalidad, en función del número de puestos de agentes de Contact Center que integren el servicio, existen distintas opciones de dimensionado. Se consideran, las siguientes opciones y modalidades:

- Modalidad Servicios Puesto Agentes Básico:
- Dimensionados hasta 10 extensiones y 10 puestos simultáneos de operación o canales de llamadas simultáneos.
- Dimensionados de 11 a 20 extensiones y hasta 20 puestos simultáneos de operación o canales de llamadas simultáneos.
- Dimensionados de 21 a 30 extensiones y hasta 30 puestos simultáneos de operación o canales de llamadas simultáneos.
- Dimensionados para más de 30 extensiones y 30 puestos simultáneos de operación o canales de llamadas simultáneos.
- Modalidad Servicios Puestos Agentes Avanzado:
- Dimensiones hasta 10 extensiones y 10 puestos simultáneos de operación o canales de llamadas simultáneos.
- Dimensionados de 11 a 20 extensiones y hasta 20 puestos simultáneos de operación o canales de llamadas simultáneos.
- Dimensionados de 21 a 30 extensiones y hasta 30 puestos simultáneos de operación o canales de llamadas simultáneos.
- Dimensionados para más de 30 extensiones y 30 puestos simultáneos de operación o canales de llamadas simultáneos.

Es copia auténtica de documento electrónico

21.3. NIVEL DE SERVICIO.

El horario de tratamiento peticiones será en horario laboral de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 de lunes a viernes (salvo festivos nacionales y autonómicos) (8x5) mientras que el horario de atención de incidencias será en horario 24x7. Los datos de contacto para la gestión de peticiones e incidencias se facilitarán en la provisión del servicio.

Para la correcta gestión de incidencias del servicio el Organismo deberá facilitar contactos técnicos con disponibilidad 24x7 (para poder actuar tanto dentro como fuera del horario del servicio), así como las autorizaciones y visibilidades necesarias para integrarse en el sistema de Vigilancia y Monitorización 24x7 de VoIP Sandetel.

Se definen dos indicadores del servicio:

- Tiempo de Respuesta a Incidencias/Peticiones (TA): Tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia/petición hasta que Sandetel contacta con el usuario a fin de determinar la naturaleza de la avería/ petición, así como su posible solución telefónica. Se define un tiempo promedio de 1 hora en horario laboral.
- Tiempo de Resolución de Incidencias/Peticiones (TR): Tiempo transcurrido desde que un Técnico de Sandetel se pone en contacto con el usuario o responsable correspondiente hasta que la avería/petición queda resuelta.

Se define 1 día para averías* y 3 días para peticiones.

*Averías: cortes o degradación severa del servicio.

Las unidades temporales a emplear son:

- Para las peticiones son horas laborables, siendo de aplicación en el cálculo de las mismas las comprendidas entre las 8:00 y las 14:00 horas y las 16:00 a 18:00, es decir, una comunicación de una petición a partir de las 18:00 horas será considerada como notificada el día siguiente laboral a las 8:00 horas.
- Para las averías la unidad temporal a emplear es el próximo día laborable, es decir, en un tiempo máximo de resolución de 1 día, la incidencia debe estar resuelta antes de las 18:00 del día siguiente.

Es copia auténtica de documento electrónico

El SLA que proporciona este servicio es:

- Cumplimiento del TA en el 90% de las incidencias anuales.
- Cumplimiento del TR en el 90% de las incidencias anuales.

21.4. LITERALES Y PRECIOS.

Costes de Integración del Servicio en Plataforma CC:

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Notas:

(1) En el caso de superar el intervalo contratado de canales simultáneos durante un mes, Sandetel lo notificará al Organismo y pasará a facturar las cuotas de mantenimiento correspondientes al uso durante dicho mes. El Organismo podrá regularizarlo en el plazo de 2 meses desde la comunicación, tomando las acciones correctoras para no superar dicho umbral o bien solicitar las nuevas altas. En el caso de no regularizar el uso y la contratación en el plazo de dos meses, Sandetel podrá restringir las extensiones a hacer uso del servicio por parte del Organismo a los canales simultáneos contratados.

(2) La provisión de los servicios y los trabajos de integración se harán en horarios laborales.

(3) Para servicios de IVR los trabajos de integración se cotizarán según proyecto específico.

Costes de Alta del Servicio en Plataforma Contact Center:

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

El coste del alta en la plataforma se prorrateará en 24 mensualidades. Si el Organismo solicita la baja de los servicios antes de cumplirse dicho período, se facturarán las cuotas que resten hasta la finalización de dicho período.

Cuota de mantenimiento:

Es copia auténtica de documento electrónico

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

La cuota de mantenimiento mensual del servicio será el resultado de multiplicar el número de canales simultáneos contratados (puestos de agentes simultáneos) por la cuota unitaria, en función de la modalidad contratada.

Notas:

(1) El importe indicado es por cada puesto de agente.

(2) Importes para mantenimiento de la infraestructura Contact Center, quedando excluidos el mantenimiento de las extensiones, terminales, auriculares o alimentadores, así como resto de infraestructura en sede de Organismo.

(3) Para servicios de IVR los costes mantenimiento son los correspondientes a Puesto de Agente Avanzado por canal simultáneo de IVR.

22. SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA (TELEINTERPRETACIÓN) NUEVO SERVICIO.

22.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El Servicio de Interpretación Telefónica posibilita la comunicación entre personas de habla no hispana, facilitando la comunicación. Es un servicio On line e inmediato, favorece la accesibilidad a los servicios que los Organismos prestan y a los Contact Center que la Junta de Andalucía tiene a disposición de ciudadanos y personas usuarias.

22.2. DESCRIPCIÓN.

A través de este servicio, Sandetel ofrece a los Organismos la posibilidad de disponer de un servicio de teleinterpretación inmediato en 51 idiomas desde el español como idioma interfaz, consiste en una llamada multiconferencia a tres para atender a personas de habla no hispana.

Es copia auténtica de documento electrónico

Se podrán contratar distintos paquetes de minutos de interpretación telefónica en función de la estimación de volumen de personas usarías que pueden requerir este servicio y del tiempo medio de duración de la llamada.

El Organismo tendrá acceso a estadísticas de las llamadas y de los minutos consumidos al utilizar este servicio.

22.2.1. Requisitos del servicio.

Para la contratación de este servicio el Organismo debe de tener contacto con Sandetel algún servicio de Centro de Atención a la Ciudadanía, Cita Previa o de Atención a Usuarios.

22.3. NIVEL DE SERVICIO.

El horario de atención será el mismo que tenga en Contact Center contratado por el Organismo.

Se define un indicador del servicio:

- Tiempo de Respuesta a Peticiones de traducción online (TR): Tiempo máximo transcurrido desde la atención de una llamada en un idioma de habla no hispana hasta que se produce la multiconferencia a tres entre el agente de Contact Center y el traductor en el idioma requerido: Inmediato.

El SLA que proporciona este servicio es:

- Cumplimiento del TR en el 90% de las solicitudes de interpretación.

22.4. LITERALES Y PRECIOS.

Costes del servicio de Interpretación Telefónica:

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Notas:

(1) Cuando se haya consumido el 75% de los minutos contratados, Sandetel lo notificará al Organismo para que éste decida cómo proceder.

Es copia auténtica de documento electrónico

(2) El horario de atención multiidioma puede ser 24 horas los 365 días del año sin recargo alguno, según modalidad del servicio de Centro de Atención a la Ciudadanía, Cita Previa o de Atención a Usuarios contratado.

(3) Sandetel aportará el desglose de las llamadas atendidas y duración de las mismas.

23. SERVICIO DE CABLEADO DE REDES DE ÁREA LOCAL.

23.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio comprende el diseño e implantación de infraestructura de cableado LAN, de acuerdo con la Orden de 25 de septiembre de 2007, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras cableadas de red local en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, modificada por la Orden de 2 de junio de 2017, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de área local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Público Andaluz, y su corrección de errores publicado en el BOJA número 142 de 26 de julio de 2017.

23.2. DESCRIPCIÓN.

La infraestructura de cableado LAN es la destinada a transportar, a lo largo y ancho de un edificio, las señales que emite un emisor hasta el correspondiente receptor. Uno de los beneficios del cableado LAN estructurado es que permite la administración sencilla y sistemática de los cambios de ubicación de personas y equipos. A continuación, se detallan los servicios ofrecidos:

23.3. SERVICIOS.

Los servicios descritos a continuación incluyen el diseño, suministro, instalación y certificación.

Es copia auténtica de documento electrónico

23.3.1. Toma de usuarios simples.

- Toma de usuario simple UTP/SFTP CAT 6.

Instalación toma comunicaciones compuesta por caja de superficie conector hembra RJ45 Categoría 6 UTP/SFTP. Cableado Categoría 6 UTP/SFTP hasta 50 metros. Terminación en panel mediante módulo RJ45. No incluye panel. Incluye canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas. Incluye certificación de las tomas.

El servicio se contrata por número de tomas, con un incremento de cuota según metro lineal para distancias mayores de 50 metros.

- Toma de usuario simple UTP/SFTP CAT 6 electrificada.

Instalación caja de superficie para toma hembra RJ45 Cat 6 y 2 tomas eléctricas tipo schuko de 10A cada una, dos polos y toma de tierra. Cableado Categoría 6 UTP/SFTP , desde armario de comunicaciones hasta toma en puesto de usuario. Hasta 50 metros. Terminación en panel mediante módulo RJ45. No incluye panel. Cableado eléctrico de 3x2.5 mm2 libre de halógenos, y la conexión dedicada (SAI + No SAI) al cuadro eléctrico de comunicaciones, según la normativa. Incluidas las protecciones diferencial y magnetotérmico. Incluye canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas. Incluye certificación de las tomas.

El servicio se contrata por número de tomas, con un incremento de cuota según metro lineal para distancias mayores de 50 metros.

- Toma de usuario simple UTP/SFTP CAT 6A.

Instalación toma comunicaciones compuesta por caja de superficie conector hembra RJ45 Categoría 6A UTP/SFTP. Cableado Categoría 6A UTP/SFTP hasta 50 metros. Terminación en panel mediante módulo RJ45. No incluye panel. Incluye canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas. Incluye certificación de las tomas.

El servicio se contrata por número de tomas, con un incremento de cuota según metro lineal para distancias mayores de 50 metros.

- Toma de usuario simple UTP/SFTP CAT 6A electrificada.

Es copia auténtica de documento electrónico

Instalación caja de superficie para toma hembra RJ45 Cat 6A y 2 tomas eléctricas tipo schuko de 10A cada una, dos polos y toma de tierra. Cableado Categoría 6A UTP/SFTP , desde armario de comunicaciones hasta toma en puesto de usuario. Hasta 50 metros. Terminación en panel mediante módulo RJ45. No incluye panel. Cableado eléctrico de 3x2.5 mm2 libre de halógenos, y la conexión dedicada (SAI + No SAI) al cuadro eléctrico de comunicaciones, según la normativa. Incluidas las protecciones diferencial y magnetotérmico. Incluye canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas. Incluye certificación de las tomas.

El servicio se contrata por número de tomas, con un incremento de cuota según metro lineal para distancias mayores de 50 metros.

23.3.2. Tomas de Usuarios Dobles.

- Toma de usuario doble UTP/SFTP CAT 6.

Instalación puesto usuario formado por caja multiservicio de superficie de dos módulos. En uno de los módulos se instalarán dos unidades para toma hembra RJ45 Categoría 6. El otro módulo irá dotado de tapa ciega para posibles ampliaciones. Cableado Categoría 6, UTP/SFTP hasta 50 metros. Terminación en panel mediante módulo RJ45 categoría 6. Incluye material necesario, canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas y certificación de las tomas. No incluye panel ni latiguillos.

El servicio puesto se contrata por número de puestos de usuario, con un incremento de cuota según metro lineal para distancias mayores de 50 metros.

- Toma de usuario doble UTP/SFTP CAT6 electrificada.

Instalación puesto de usuario electrificado formado por caja multiservicio de superficie de tres módulos. En uno de los módulos se instalarán dos unidades para toma hembra RJ45 Categoría 6 UTP/SFTP. En el segundo módulo se instalarán 2 tomas eléctricas conectadas a circuito SAI (rojo). En el tercer módulo se instalarán 2 tomas eléctricas conectadas a circuito no-SAI (blanco). Incluye cableado hasta 50 metros. Terminación en panel mediante módulo RJ45. No incluye el panel. Incluye 4 unidades de tomas eléctricas tipo schuko de 10A cada una, dos polos y toma de tierra. Cableado eléctrico de 3x2.5 mm2 libre de halógenos. y la conexión dedicada (SAI + No SAI) al cuadro eléctrico de comunicaciones, según las normativas. Incluidas las protecciones diferencial y

Es copia auténtica de documento electrónico

magnetotérmico. Incluye material necesario, canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas y certificación de las tomas. No incluye panel ni latiguillos.

El servicio se contrata por número de puestos de usuario avanzados, con un incremento de cuota según metro lineal para distancias mayores de 50 metros.

- Toma de usuario doble UTP/SFTP CAT 6A.

Instalación puesto usuario formado por caja multiservicio de superficie de dos módulos. En uno de los módulos se instalarán dos unidades para toma hembra RJ45 Categoría 6A. El otro módulo irá dotado de tapa ciega para posibles ampliaciones. Cableado Categoría 6A, UTP/SFTP hasta 50 metros. Terminación en panel mediante módulo RJ45 categoría 6A. Incluye material necesario, canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas y certificación de las tomas. No incluye panel ni latiguillos.

El servicio puesto se contrata por número de puestos de usuario, con un incremento de cuota según metro lineal para distancias mayores de 50 metros.

- Toma de usuario doble UTP/SFTP CAT6A electrificada.

Instalación puesto de usuario electrificado formado por caja multiservicio de superficie de tres módulos. En uno de los módulos se instalarán dos unidades para toma hembra RJ45 Categoría 6A UTP/SFTP. En el segundo módulo se instalarán 2 tomas eléctricas conectadas a circuito SAI (rojo). En el tercer módulo se instalarán 2 tomas eléctricas conectadas a circuito no-SAI (blanco). Incluye cableado hasta 50 metros. Terminación en panel mediante módulo RJ45. No incluye el panel. Incluye 4 unidades de tomas eléctricas tipo schuko de 10A cada una, dos polos y toma de tierra. Cableado eléctrico de 3x2.5 mm2 libre de halógenos. y la conexión dedicada (SAI + No SAI) al cuadro eléctrico de comunicaciones, según las normativas. Incluidas las protecciones diferencial y magneto térmica. Incluye material necesario, canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas y certificación de las tomas. No incluye panel ni latiguillos.

El servicio se contrata por número de puestos de usuario avanzados, con un incremento de cuota según metro lineal para distancias mayores de 50 metros.

Es copia auténtica de documento electrónico

23.3.3. Paneles y Bandejas.

- Paneles de Parcheo y pasacables.
- Panel vacío 1U para módulos RJ45. Instalación panel vacío 1U para 24 RJ45. Incluye material necesario.
- Panel pasacables. Instalación panel Pasahilo 1U para facilitar la administración de cableado en los armarios. Incluye material necesario.
- Panel F.O. Panel bandeja repartidor fibra hasta 24 F.O óptica provisto de adaptadores LC Dúplex . Incluye material necesario.
- Panel de fibra óptica 48 enlaces con conectores LC/APC. Panel de fibra formado por cassette con 4 ranuras y 4 módulos de 12 enlaces (24 fibras) cada uno para la interconexión de los enlaces procedentes de los armarios secundarios de datos. Incluye elementos necesarios para el conexionado y fusionado de las fibras de enlace. Totalmente instalado y conectorizado.
- Bandejas porta equipos. Instalación bandeja fija Porta equipos 19´´ hasta 35 Kg. Incluye material necesario.

23.3.4. Armarios de Comunicaciones.

Las dimensiones varían en función de las necesidades de la sede y la concentración de puertos de comunicaciones, así como el equipamiento que disponga la instalación, y en su conjunto el sistema de cableado estructurado.

Armario de 19" y 42 unidades, fondo: 800 -1000. Montaje de armario rack de 42 U, 19" y tamaño 800x800mm, dotado de puertas delantera y trasera con cerradura, laterales desmontables con llave y kit de ventilación. Incluye material necesario, conexión a C.E y tierra según normativa.

Armario mural de 19" y 12 a 6 unidades, fondo 600. Montaje de armario rack mural de 12 U, 19" y fondo 450, dotado de puertas delantera con cerradura, laterales desmontables con llave y kit de ventilación. Incluye material necesario, conexión a C.E y tierra según normativa.

El servicio de armario rack se contrata por unidad instalada.

Es copia auténtica de documento electrónico

23.3.5. Enlaces trocal UTP.

Enlace troncal UTP Cat 6/6A. Instalación de enlace de troncal de cobre UTP Cat6 hasta 50 metros. Terminación en ambos paneles mediante módulo RJ45. Incluye material necesario, canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas y certificación de las tomas. No incluye paneles.

El servicio de enlace troncal UTP se contrata por unidad instalada.

23.3.6. Enlace de Fibra Óptica Multimodo OM4 y OM5.

- Enlace 8 F.O. Enlace 8 Fibra óptica Multimodo de índice gradual 50/125 micras OM4 y OM5. Incluye canalizaciones necesarias y material necesario.
- Enlace 12 F.O. Enlace 12 Fibra óptica Multimodo de índice gradual 50/125 micras OM4 y OM5. Incluye canalizaciones necesarias y material necesario.
- Pig-Tail. Pig-Tail conectorizado 50/125 OM4 y OM5 con conector LC. Incluye material necesario.

El servicio de enlaces de fibra óptica multimodo se contrata por metro lineal y pigtails necesarios.

23.3.7. Enlaces de Fibra Óptica Monomodo.

- Enlace 8 F.O. Enlace 16 Fibra óptica Monomodo 9/125 micras OS2 con protección antirroedores Incluye canalizaciones necesarias y material necesario y terminado y fusionados en los paneles de F.O de extremos.
- Enlace 16 F.O. Enlace 16 Fibra óptica Monomodo 9/125 micras OS2 con protección antirroedores Incluye canalizaciones necesarias y material necesario y terminado y fusionados en los paneles de F.O de extremos.

Pig-Tail. Pig-Tail conectorizado 50/125 OM4 con conector LC. Incluye material necesario.

23.3.8. Latiguillos de cobre y fibra.

DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE UNIDAD	CONTRATACIÓN
Latiguillo 6 UTP 0,15m	Instalación latiguillo categoría 6 UTP 0,15m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6A UTP 0,15m	Instalación latiguillo categoría 6A UTP 0,15m.Incluye material necesario	Unidad instalada.

Es copia auténtica de documento electrónico

Latiguillo 6 SFTP 0,15m	Instalación latiguillo categoría 6 SFTP 0,15m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6A SFTP 0,15m	Instalación latiguillo categoría 6A SFTP 0,15m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6 UTP 1m	Instalación latiguillo categoría 6 UTP 1m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6A UTP 1m	Instalación latiguillo categoría 6A UTP 1m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6 SFTP 1m	Instalación latiguillo categoría 6 SFTP 1m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6A SFTP 1m	Instalación latiguillo categoría 6A SFTP 1m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6 UTP 2m	Instalación latiguillo categoría 6 UTP 2m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6A UTP 2m	Instalación latiguillo categoría 6A UTP 2m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6 SFTP 2m	Instalación latiguillo categoría 6 SFTP 2m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6A SFTP 2m	Instalación latiguillo categoría 6A SFTP 2m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6 UTP 3m	Instalación latiguillo categoría 6 UTP 3m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6A UTP 3m	Instalación latiguillo categoría 6A UTP 3m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6 SFTP 3m	Instalación latiguillo categoría 6 SFTP 3m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6A SFTP 3m	Instalación latiguillo categoría 6A SFTP 3m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6 UTP 5m	Instalación latiguillo categoría 6 UTP 5m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6A UTP 5m	Instalación latiguillo categoría 6A UTP 5m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo 6 SFTP 5m	Instalación latiguillo categoría 6 SFTP 5m. Incluye material necesario	Unidad instalada.

Es copia auténtica de documento electrónico

Latiguillo 6A SFTP 5m	Instalación latiguillo categoría 6A SFTP 5m. Incluye material necesario	Unidad instalada.
Latiguillo F.O OM4 1m	Instalación latiguillo fibra óptica 1m LC-LC Duplex 50/125 OM4. Incluye material necesario.	Unidad Instalada
Latiguillo F.O OM4 2m	Instalación latiguillo fibra óptica 2m LC-LC Duplex 50/125 OM4. Incluye material necesario.	Unidad Instalada
Latiguillo F.O OM4 3m	Instalación latiguillo fibra óptica 3m LC-LC Duplex 50/125 OM4. Incluye material necesario.	Unidad Instalada
Latiguillo F.O OM4 5m	Instalación latiguillo fibra óptica 5m LC-LC Duplex 50/125 OM4. Incluye material necesario.	Unidad Instalada
Latiguillo F.O OM5 1m	Instalación latiguillo fibra óptica 1m LC-LC Duplex 50/125 OM5. Incluye material necesario.	Unidad Instalada
Latiguillo F.O OM5 2m	Instalación latiguillo fibra óptica 2m LC-LC Duplex 50/125 OM5. Incluye material necesario.	Unidad Instalada
Latiguillo F.O OM5 3m	Instalación latiguillo fibra óptica 3m LC-LC Duplex 50/125 OM5. Incluye material necesario.	Unidad Instalada
Latiguillo F.O OM5 5m	Instalación latiguillo fibra óptica 5m LC-LC Duplex 50/125 OM5. Incluye material necesario.	Unidad Instalada
Latiguillo F.O Monomodo 1,5m	Latiguillo de fibra monomodo de 1.5 m de longitud terminado en conectores LC/LC para parcheo de enlaces en rack de comunicaciones. . Incluye material necesario.	Unidad Instalada
Latiguillo F.O Monomodo 6m	Latiguillo de fibra monomodo de 6 m de longitud terminado en conectores LC/LC para parcheo de enlaces en rack de comunicaciones. . Incluye material necesario.	Unidad Instalada

23.3.9. Replanteo.

Visita de replanteo para identificar necesidades de la instalación de cableado LAN, se tomarán mediciones, se realizará el presupuesto y se presentará un informe con el detalle del alcance del proyecto.

23.3.10. Certificación de tomas.

- Certificación SCE. Certificación sistemas de cableado estructurado. Incluye la entrega de pruebas y documentos resultado de la certificación.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Certificación toma F.O. Certificación de enlaces de F.O. Incluye la entrega de pruebas y documentos resultado de la certificación.

23.3.11. Soporte cableado.

Hora de técnico experto en instalaciones de cableado estructurado LAN cuando requiere pruebas en campo. Entre los trabajos a realizar se encuentran, trabajos de reparcheo de extensiones con nuevo cableado, adecuación del armario y limpieza, retirada y tendido de fibra, adecuación de arquetas.

23.3.12. Literales y Precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

24. SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA DE REDES DE ÁREA LOCAL.

24.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

Este conjunto de servicios ofrecidos a los organismos facilita el suministro, instalación, puesta en marcha de los dispositivos activos (Switches) de una red de área local (LAN) así como de los equipos que proporcionan la protección eléctrica a los dispositivos activos mencionados.

Para cubrir todas las necesidades se define el siguiente conjunto de servicios:

Grupo	Servicio
Servicios de Infraestructura	Servicios de Switching LAN
	Servicio de protección eléctrica

24.2. DESCRIPCIÓN.

La red de área local (LAN) de una sede es un elemento fundamental para la interconexión de los usuarios entre sí, con los servicios prestados en la misma sede, con otras redes

Es copia auténtica de documento electrónico

(RCJA, Internet, etc), y con los servicios prestados a través de éstas (telefonía IP, distribución de contenidos, etc.).

Conscientes de la criticidad e importancia de las redes de área local debido a los servicios que actualmente soportan, especialmente la telefonía IP, y por tanto las necesidades crecientes de ancho de banda se frece a los organismos y entidades de la Junta de Andalucía el Servicio de Infraestructura de Redes de Área Local, que se ocupa del suministro, instalación y puesta en marcha de la infraestructura que forma parte de la LAN.

24.3. SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA.

El servicio proporciona el suministro e instalación de los elementos activos que forman parte de la infraestructura LAN del Organismo.

Los equipos de electrónica de red suministrados contaran con soporte del fabricante por CINCO AÑOS que incluirá el acceso a las actualizaciones, documentación y plataforma para la gestión de RMA en dicho período.

24.3.1. Servicios de Switching LAN.

Los conmutadores Ethernet usados para prestar las diferentes modalidades del "Servicio de Switching LAN" tienen las siguientes características mínimas comunes:

- Capacidad de integración con un NMS para mostrar el estado de los puertos, así como los principales indicadores de rendimiento del equipo.
- Puertos de acceso gigabit ethernet (10/100/1000 Base-T)
- Puertos de "uplink": 2 slots SFP y/o SFP+.
- Capacidad de conmutación, en función del número de puertos de acceso:
  - 24 puertos de acceso 10/100/1000 Base-T: 92 Gbps
  - 48 puertos de acceso 10/100/1000 Base-T: 140 Gbps
- Tamaño de la tabla de direcciones MAC: 16K entradas.
- Soporte VLAN
- Soporte IPv4/IPv6
- Soporte para QoS.

Es copia auténtica de documento electrónico

  - Priorización de tráfico (IEEE 802.1p,), con ocho colas por puerto.
  - CoS etiqueta de prioridad IEEE 802.1p basado en dirección IP, tipo de servicio IP (ToS), Protocolos de L3, Número de Puerto TCP/UDP, Puerto Origen y/o Servicios Diferenciados (DiffServ).

- Soporte para Jumbo Frames con un tamaño de, al menos, 9000 bytes.
- Interfaces de gestión:
  - Interfaz Web segura (https).
  - Línea de comandos mediante protocolo seguro (SSH)
  - SNMPv1/v2c/v3
- Acceso local para la gestión por puerto consola.
- Soporte para "port mirroring".
- Soporte para agregación de enlaces – LACP.
- Soporte de lista de control de accesos (ACLs).
- Soporte de protocolos de autenticación: RADIUS, TACACS+.
- Soporte de, al menos, un protocolo de recolección de tráfico, sFlow, NetFlow o jFlow.

La siguiente tabla recoge las diferentes modalidades en las que se presta el "Servicio de Switching LAN":

Modalidad	Características adicionales
Servicio de Switching Fibra 24 Puertos SFP 10G + 4 SFP 40G.	Switch de 24 puertos fibra 10Gigabit + 4 puertos SFP 40G PoE. Incluido cable de stack para apilado.
Servicio de Switching gigabit 24 puertos +4 SFP 10G PoE	Switch de 24 puertos Gigabit + 4 puertos SFP+ 10G PoE. Incluido cable de stack para apilado.
Servicio de Switching gigabit 48 puertos +4 SFP 10G PoE	Switch de 48 puertos Gigabit + 4 puertos SFP+ 10G PoE. Incluido cable de stack para apilado.
Servicio Switching gigabit 12 puertos +2 SFP 10G PoE	Switch de 12 puertos Gigabit + 2 puertos SFP+ 10G PoE. Incluido cable de stack para apilado.

Es copia auténtica de documento electrónico

El "Servicio de Switching LAN" adicionalmente cuenta con los siguientes servicios.

Modalidad	Características adicionales
Adaptador SFP 10G + LC para switch	Módulo adaptador de puerto SFP a conector de fibra 10G LC
Adaptador SFP 40G + LC para switch	Módulo adaptador de puerto SFP a conector de fibra 40G LC

24.3.2. Servicios Protección Eléctrica.

El Servicio comprende en el suministro e instalación y puesta a disposición del organismo de un sistema de protección eléctrica ante fallos en el suministro de energía.

Modalidad	Características adicionales
SAI 2 KVA para rack de 19" monofásico	SAI de 2 KVA para instalación en rack de 19" monofásico. Regulación automática AVR asegura protección contra picos, sobretensiones y subtensiones, sin la intervención de la batería.

25. SERVICIO DE LOCALIZACIÓN Y GUIADO.

25.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio permite el posicionamiento y guiado de usuarios tanto en el interior como en el exterior de y la recepción de contenido basado en su ubicación con la ayuda de un Smartphone o Tablet. También se presta el servicio de localización de activos sin necesidad de Smartphone.

25.2. DESCRIPCIÓN.

El servicio consta de dos grandes bloques claramente diferenciados y que podrán ser contratados por separado o en conjunto:

Es copia auténtica de documento electrónico

Servicio de Localización y guiado.

Este servicio provee una solución innovadora que permite a los usuarios la localización y guiado en interiores y exteriores proporcionado contenido de interés y optimizando el tiempo de su estancia, además, responde a las necesidades específicas de cada edificio ofreciendo un servicio totalmente personalizable basado en la ubicación de cada usuario.

La solución mejora la imagen de los organismos que es percibida como más eficiente, moderna e innovadora, facilita la comunicación con los usuarios mediante mensajes push y mejora la circulación de personas en el edificio. Por otro lado, ayuda al organismo a obtener multitud de estadísticas y mapas de calor creados mediante datos de visita, tiempo de permanencia en cada espacio, preferencia de búsquedas, rutas consultadas y rutas reales realizadas.

Servicio de Localización y Control de activos.

Es servicio permite detectar a través de sniffers ubicados en posiciones determinadas las transiciones de los diferentes activos o usuarios que portan balizas. Estas balizas son detectadas y ubicadas en la plataforma, pudiendo programarse distintas acciones asociadas a dicha ubicación, o simplemente el registro y seguimiento de la misma.

Entre las distintas acciones pueden ser programadas en función de la entrada o salida del activo de una determinada estancia, o en base a combinaciones de variables (tiempo de permanencia en una estancia, aviso por inicio de movimiento, aviso por salida de estancia esperada o acceso a estancias no permitidas.

Por otra parte, es posible combinar la Control de Activos con la funcionalidad de localización y guiado. De esta forma un usuario de la aplicación móvil autorizado podría visualizar el activo en su app y establecer la ruta óptima en función de su perfil para llegar hasta el mismo, o en aplicaciones de logística establecer una ruta para la recogida de activos en una determinada secuencia.

A continuación, se realiza una descripción de los elementos que incluyen ambos servicios.

Es copia auténtica de documento electrónico



25.2.1. Aplicación móvil.

Única para Junta de Andalucía, llamada Espacio Junta, disponible en dispositivos Android e iOS y con capacidad de multiespacio, es decir, el usuario tan solo instalará una única aplicación en su dispositivo y en función de su posición obtendrá los mapas oportunos. La aplicación también permite consultar los distintos espacios sin estar físicamente en ellos, se podrá visualizar en modo listado o sobre un mapa en el que se muestra la ubicación del usuario.

Incluye:

-Localización y guiado desde posición actual a un destino indicado

La aplicación detecta la posición en la que se encuentra el usuario ya sea a través de los beacons (localización en interior) o por GPS (localización en exterior), la representa en los planos cargados en la aplicación y permite el guiado paso a paso, indicando giros, acceso a escaleras o ascensores, proporcionando las instrucciones e información necesarias en cada paso para que el usuario llegue a su destino.

-Lista de contenidos

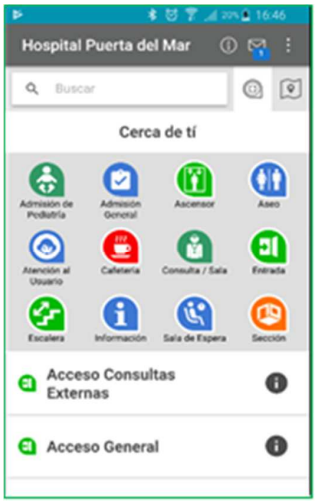
Es copia auténtica de documento electrónico

La aplicación permite la descarga de los contenidos según la posición del usuario que son ordenados por proximidad, por prioridad o por orden alfabético. El usuario selecciona y reproduce el contenido deseado de la lista que puede contener la información de tipo imagen, HTML, Vídeo, Audio y enlaces a otras fuentes. La aplicación ofrece información en función de la ubicación de manera atractiva e intuitiva. Al seleccionar un contenido "Llévame" si el usuario desea navegar hacia dicho contenido.

-Lista de rutas sugeridas.

La aplicación proporciona una serie de destinos recomendados por el organismo y muestra la lista de puntos de interés que componen la ruta sugerida seleccionada.

-Entre las características a destacar de la APP es que es fácilmente personalizable, es multiidioma, y permite la recepción de notificaciones PUSH relacionadas con el edificio o la estancia donde se encuentra.







25.2.2. Balizas de posición.

Las balizas de posición o beacons utilizan la tecnología Bluetooth de bajo consumo (BLE) para ofrecer servicios de ubicación y guiado en interiores, así como notificaciones automáticas por proximidad a puntos concretos a través de la capacidad de comunicarse con la aplicación móvil que resuelve la localización mediante triangulación y reporta a la plataforma de servicios en la nube el nivel de batería con el que cuenta cada uno de ellos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Estos dispositivos, pequeños y discretos, cuentan con una sencilla instalación sin necesidad de recursos adicionales (tomas eléctricas, tomas de datos…). La capacidad para personalizar la colocación de beacons garantiza una alta integración dentro del edificio.

Son además resistentes al polvo y humedad lo que permite también su uso en exteriores para complementar la ubicación que se pueda recibir de GPS, agilizando la lectura de la posición del usuario.





25.2.3. Plataforma de servicios en la nube.

Representa la inteligencia del servicio de localización y es el elemento de unión entre la red de beacons y la aplicación móvil. Dispone de un gestor de contenidos (CMS) y permite tareas de configuración y monitorización como son:

-Representación de estadísticas, mapas de calor y consultas de datos históricos de uso, lo que permite al organismo conocer y aprender de las visitas, además de obtener conclusiones generales a partir de la explotación de datos, permitiendo poner en marcha un plan de actuación para mejorar las deficiencias, promocionar las fortalezas y fomentar las visitas.

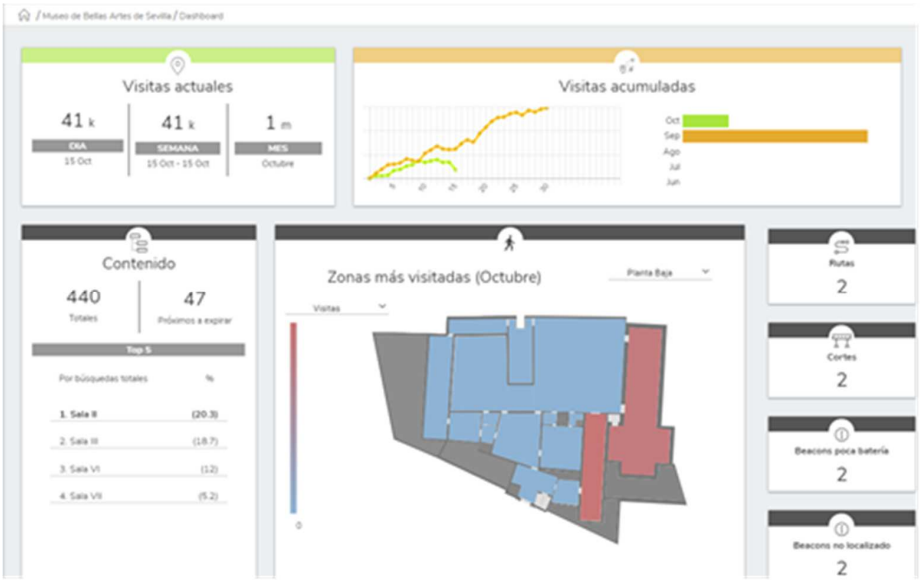
-Presentación y gestión de los espacios a los que el usuario disponga de permisos de gestión, mostrando planos de cada planta, así como del equipamiento hardware dado de alta en el sistema, indicando la posición en los planos y monitorizando su nivel de batería con el objeto de realizar un adecuado mantenimiento preventivo.

-Configuración y carga de los contenidos de tipo texto, audio, vídeo o imagen. Adicionalmente se puede disponer de otras fuentes de datos o recursos externos para poder acceder a información ya existente en otras plataformas mediante hipervínculos. Como último recurso existe la posibilidad de generar audioguías. Esta subida de información se realiza mediante un gestor de contenidos (CMS) que permite llevar un seguimiento de la información que visualizarán los usuarios en la aplicación.

Es copia auténtica de documento electrónico

-Creación de rutas recomendadas o de interés para el usuario.

-Creación de mensajes push para los usuarios que se encuentran en el edificio o en una zona en concreto.



25.2.4. Lector de balizas o sniffers.

Los Sniffers permiten una gran flexibilidad de programación en función de las necesidades deseadas. Disponen tanto de conectividad WiFi 802.11 b/g/n más un puerto Ethernet 4 puertos USB 2.0 y Bluetooth BLE.

Esto permite que puedan actuar también como balizas de posición lo que permitiría en un espacio evitar la colocación de beacons más sniffers simplificando el montaje.

Los escáneres conectarán con la plataforma para transmitir las distintas balizas que visualizan, dicha conexión puede ser por wifi o por cable ethernet, en función de la configuración que sea más conveniente en cada caso.



Es copia auténtica de documento electrónico

25.2.5. Balizas para usuarios o activos.

Para el servicio de Localización y Control de activos se emplearán unas balizas de tamaño reducido y resistentes al agua.

Para ello empleamos unas balizas ligeras de peso (8,2gr, 31mm de radio, 10mm de grosor) que puedan colocarse con distintos montajes (pulseras de silicona lavables, pulseras de papel, agarres para atornillar, etc).

Emplean una batería de botón CR2032 intercambiable. De manera adicional cuentan con NFC. Esto hace que sea sencillo el procedimiento de asignación/desasignación de estos beacons a los distintos activos o usuarios.





25.3. SERVICIOS DE PUESTA EN MARCHA.

El servicio comprende la puesta en marcha y configuración de todos los elementos que conforman la red de localización incluyendo la realización de las siguientes tareas:

Análisis de los requisitos y necesidades del edificio.

Definir el directorio de la búsqueda de destinos y verificación de las zonas a cubrir.

Estudio y determinación del número de beacons necesarios según las peculiaridades de cada edificio.

Diseño, modelado y configuración de cada espacio que conforman uno o varios edificios.

Configuración de los beacons que conforman la red de localización.

Instalación de la estructura de beacons para soportar la correcta ubicación y navegación de los usuarios en interiores.

Carga y configuración de planos, rutas e instrucciones de guiado desde cada nodo.

Generación o adaptación de contenidos para la aplicación en caso de ser necesario.

Es copia auténtica de documento electrónico

Pruebas de verificación y correcto funcionamiento del servicio de localización.

Se diferencian varios tipos de servicio para cubrir las diferentes necesidades existentes:

25.3.1. Servicio de localización y guiado en interiores.

Esta modalidad comprende las tareas anteriormente mencionadas ya está orientado a los organismos que quieran disponer del sistema de localización y guiado en interiores.

Código	Concepto Facturable
S-LOC-007	Servicio de puesta en marcha sedes localización interior de 1 a 40 Beacons
S-LOC-008	Servicio de puesta en marcha 10 Beacons localización interior

Se facturaría un mínimo en despliegue de 1 ítem S-LOC-001 40 Beacons y se añadirían los ítems S-LOC-002 necesarios hasta cubrir las necesidades de espacio gestionado de la sede.

25.3.2. Servicio de localización y control de activos.

Comprende todas las tareas descritas en los servicios de puesta en marcha y está orientado a facilitar el servicio de localización y control de activos. Comprende los costes de infraestructura.

Código	Concepto Facturable
S-LOC-009	Servicio de puesta en marcha sedes localización y gestión de activos por Sniffer

Se facturaría en función de los Sniffer necesarios hasta cubrir las necesidades de espacio gestionado para el servicio de control de activos de la sede.

25.3.3. Servicio de localización y guiado en interiores.

Comprende todas las tareas descritas en los servicios de puesta en marcha y está orientado a facilitar el servicio de localización sistema de localización y guiado en exteriores.

Es copia auténtica de documento electrónico

Código	Concepto Facturable
S-LOC-010	Servicio de puesta en marcha sedes localización exterior sede hasta 50.000 metros cuadrados
S-LOC-011	Servicio de puesta en marcha 10.000 metros cuadrados localización exterior

Se facturaría un mínimo en despliegue de 1 ítem S-LOC-004 50.000 metros cuadrados y se añadirían los ítems S-LOC-005 necesarios hasta cubrir las necesidades de espacio gestionado en la sede.

25.3.4. Servicio soporte y mantenimiento.

Este servicio es necesario para el funcionamiento de servicio en sus dos modalidades localización/Guiado y gestión de activos.

El servicio comprende los costes de infraestructura, soporte y mantenimiento de todos los elementos que conforman la red de localización, así como de la plataforma de servicios en la nube y la aplicación para el usuario. Igualmente existirá un centro de atención de usuario que ofrece servicio ante todo tipo de solicitudes, peticiones o incidencias.

Ofrece:

Operación y mantenimiento de la aplicación de usuario.

Operación y mantenimiento de la plataforma de servicios.

Operación y mantenimiento de la red de localización.

Código	Concepto Facturable
S-LOC-012	Servicio de Soporte por Beacon de interior
S-LOC-013	Servicio de Soporte por metro cuadrado en localización exterior
S-LOC-014	Servicio de Soporte por Sniffer en gestión de activos

Queda excluido de este servicio las tareas de actualización de los contenidos, las cuales en caso de ser requeridas por el organismo se facturarán mediante el Ítem S-LOC-010.

Es copia auténtica de documento electrónico

25.3.5. Servicio de desarrollos evolutivos y desarrollo de APP Exclusivo.

Este servicio se compone de las tareas de análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implantación de aquellas peticiones de evolutivos, adaptaciones y nuevas funcionalidades requeridas por el organismo, así como el desarrollo de App exclusiva para aquellos organismos que lo requieran. Es un servicio adicional a petición del organismo y se realizará una estimación de los trabajos a realizar y de esfuerzo a nivel de horas de desarrollo. Para ello se pone a disposición del organismo el siguiente ítem:

Código	Concepto Facturable
S-LOC-015	Hora de ingeniero especializado en desarrollos evolutivos y App exclusiva

25.4. SERVICIO DE CARGA DE CONTENIDO.

El servicio de localización requiere un análisis inicial del contenido a cargar en la plataforma de servicios en la nube para poder conocer el tipo de información y la estructura que tendrá, así como para realizar una propuesta inicial de horas de carga de información. Como recurso para hacer más rápida y eficiente esta tarea, así como mejorar la organización y gestión del mismo, se pone a disposición de los organismos el siguiente ítem:

Código	Concepto Facturable
S-LOC-016	Hora de documentalista especializado en la plataforma

Mediante este, facilitamos a los organismos un recurso especialista en la plataforma para realizar de forma rápida, tanto la carga inicial de los contenidos como la gestión de las modificaciones que puedan surgir.

25.5. SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO ADICIONAL.

Para determinados casos en los que un organismo desee en algunas zonas una mayor granularidad y nivel de detalle en la localización de usuarios y activos, es posible suministrar beacons o Sniffer adicionales a los ya suministrados según en el número de metros cuadrados gestionados y definidas en el análisis de requisitos.

Es copia auténtica de documento electrónico

También queda recogido el suministro de las balizas de usuario o tags necesarios.

Para ellos disponemos de los siguientes ítems.

Código	Concepto Facturable
S-LOC-011	Suministro de beacons adicional
S-LOC-012	Suministro de lector de balizas o sniffer adicional
S-LOC-013	Suministro de balizas para usuarios o activos.

25.6. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

26. SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO CABLEADO A RED CORPORATIVA.

26.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El objetivo de este servicio es ofrecer a los organismos la posibilidad de securizar su red de acceso cableada, controlando los dispositivos que se conectan a ella del mismo modo que se aplica a la red inalámbrica mediante el servicio Wifi Corporativo.

Adicionalmente, al implementar estas medidas de seguridad se consigue disponer de control posterior sobre todos aquellos dispositivos conectados mediante cable a la electrónica de red.

El objetivo de este servicio es proteger los accesos de red del organismo sobre el que se aplica, de modo que todas aquellas bocas de red presentes en espacios de acceso público no supongan un problema de seguridad, ni deban de ser gestionadas de manera manual, teniendo que activar y desactivar los puertos, además de control de todo el parque corporativo que se conecta a la red, tanto con capacidades 802.1x para realizar la autenticación de los Switches como aquellos que no disponen de esta funcionalidad (teléfonos/impresoras/ cámaras, etc…).

Es copia auténtica de documento electrónico

En caso de que la electrónica de red del organismo en cuestión no soporte este tipo de funcionalidades o lo haga de la manera reducida se ofrecerán recomendaciones para cada caso minimizando el impacto en la infraestructura existente.

Toda esta gestión se realiza de modo centralizado poniendo al servicio del organismo información sobre los dispositivos conectados a su red.

26.2. MODALIDADES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Este servicio se presenta de modo escalable, en el que es posible empezar con un servicio básico e ir escalando en los servicios prestados en función de la madurez del organismo donde se implementa. Esto permite al organismo evaluar su grado de madurez y establecer el nivel de implementación en el que se siente cómodo, pudiendo avanzar a posteriori en función de sus necesidades. Establecemos 3 niveles:

A. Control de acceso a red.

B. Control de acceso avanzado.

En la siguiente tabla podemos ver las características resumidas de cada servicio:

Características según servicios	Control de acceso a red	Control de acceso a red avanzado
Acceso usuarios	•	•
Acceso equipos por MAC	•	•
Permiso de acceso según combinación de los anteriores	•	•
Acceso según pertenencia a grupos de AD	•	•
Vlan de remediación o de cuarentena	•	•

Es copia auténtica de documento electrónico

26.2.1. Control de acceso a la red.

El objetivo que se busca en esta implementación es controlar el acceso a red de modo que solo aquellos usuarios del organismo o aquellos dispositivos autorizados puedan acceder, al resto de dispositivos se les denegará el acceso. Se podrán definir puertos de libre acceso en la electrónica de red en donde no se aplicará ninguna política.

El resultado final será una red segura y controlada donde los puertos de electrónica solo permitirán acceso a aquellos usuarios autenticados mediante usuario/contraseña o aquellos dispositivos autorizados tales como impresoras, teléfonos, etc…

Si un usuario o un dispositivo no dispone de las credenciales correctas se le denegará el acceso.

26.2.2. Control de acceso a red avanzado.

El objetivo que se busca en esta implementación es controlar el acceso a red de modo que solo aquellos dispositivos o usuarios del organismo o aquellos dispositivos sin soporte 802.1x autorizados dispongan de acceso a red, el resto de los dispositivos se les denegará el acceso. Adicionalmente se establecerá una separación de tráfico en función del dispositivo o usuarios que se conecte, pudiendo aislar estos en diferentes VLAN. Esta implementación busca aplicar el principio de menor privilegio necesario en donde en función del tipo de usuario o dispositivo se limita el acceso a recursos de red. Con respecto al servicio anterior, este permite la asignación a distintas VLAN según su pertenencia a grupos de AD. Se podrán definir puertos de libre acceso en la electrónica de red en donde no son aplicadas estas reglas.

Requisitos previos.

Adicionalmente a los requisitos indicados en el punto 25.1 será necesario lo siguiente:

Grupos de usuarios definidos en el Dominio Activo que correspondan a los grupos de seguridad.

Plan Técnico de Implantación.

Adicionalmente a lo indicado en el punto 25.3 del presente documento, en el PTI se incluirá:

Tanto en el caso de usuarios como dispositivos se establecerá una relación entre el tipo de usuario o dispositivo y la VLAN que se le asignará.

Es copia auténtica de documento electrónico

Resultado de Implementación:

El resultado final será una red segura donde los puertos de electrónica de red solo permitirán el acceso a aquellos equipos corporativos con credenciales de dominio o a aquellos autenticados mediante usuario/contraseña, además de aquellos dispositivos autorizados tales como impresoras, teléfonos, etc…

Adicionalmente podremos asignar de manera dinámica una u otra VLAN, en función de los parámetros definidos para cada grupos de usuarios o dispositivos, esto permite que, si un dispositivo se cambia de puerto switch, la red se reconfigura automáticamente para mantener los privilegios de acceso que marcados para el sin ser necesaria ninguna intervención técnica del personal del organismo.

Si un usuario o un dispositivo no dispone de las credenciales correctas se le denegará el acceso.

26.3. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO.

El proceso de implementación se basa en las siguientes fases:

26.3.1. Requisitos previos.

Para poder llevar a cabo la implementación será necesario que el organismo disponga, como mínimo, de las siguientes características iniciales:

Electrónica de red compatible.

Dominio Activo implementado en el organismo.

Usuarios que emplean sus credenciales de dominio para acceder a sus equipos informáticos.

Según la modalidad de servicio deseada, es posible que aparezcan nuevos requisitos tal y como veremos más adelante.

Es copia auténtica de documento electrónico

26.3.2. Definición de la política de seguridad.

Será responsabilidad del organismo la definición de la política de seguridad a en el nuevo servicio NAC, esta será entregada a Sandetel por escrito y verificada por el organismo tras la implantación del servicio.

26.3.3. Toma inicial de datos.

Con idea de poder estudiar la viabilidad de la implantación de este servicio, el organismo entregará a Sandetel la siguiente información relativa a su infraestructura:

1. Inventario de equipos de red existentes, incluyendo los siguientes datos:

- Marca
- Modelo
- Versión FirmWare

2. Listado de equipamiento de cliente, incluyendo los siguientes datos:

Tipo de equipo (PC/Tablet/Impresora…)

Parque de SSOO existentes.

3. Listado de las diferentes localizaciones/edificios donde se pretenda implantar el servicio.

4. Información sobre la fuente/es de autenticación propia del organismo.

Tipo de Servidor (AD, LDAP, Radius, etc…)

En caso de no disponer de esta información, Sandetel pone a disposición del organismo los servicios de auditoria existentes en este mismo catálogo.

26.3.4. Plan técnico de Implantación.

En base a la información obtenida en el punto anterior incluyendo la propuesta de autenticación para dispositivos sin soporte 802.1x se realizará por entregará por parte de Sandetel un Plan técnico de Implantación (PTI) donde se incluirá:

Configuración necesaria para la configuración 802.1x de los dispositivos (GPO necesaria para la autenticción 802.1x de modo desatendido).

Modelo de seguridad para la implementación de la autenticación MAB (Mac Authentication ByPass para aquellos sistemas que no disponen de soporte 802.1x)

Es copia auténtica de documento electrónico

Configuración de aplicar en los Switches para la activación del servicio.

Medidas de control y prevención de desastres.

Formas de contacto para modificaciones del servicio.

26.3.5. Implementación en la electrónica de red de la sede.

Será responsabilidad del organismo la implementación en la electrónica de red de la configuración indicada por Sandetel en el PTI. En caso de necesitar asistencia o soporte Sandetel pone a disposición de los organismos los ítems S-NAC-005, S-NAC-006 y S-NAC-007.

26.4. LITERALES Y PRECIOS CON IVA INCLUIDO.

26.4.1. Cargos únicos.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Se considera un cargo único para el alta del servicio según la modalidad seleccionada (básica y avanzada). Atendiendo a las siguientes consideraciones:

Los Ítem S-NAC-001 y S-NAC-002 cubren el despliegue en un edificio y con una fuente de autenticación.

En caso de desplegarse el servicio en varios edificios, utilizaremos el Ítem S-NAC-003 hasta un máximo de 10. A partir de ahí el coste adicional será cero.

En caso de necesitarse más de una fuente de autenticación, utilizaremos el Ítem S-NAC-004 para cada fuente adicional.

Se incluyen varios ítems adicionales (S-NAC-005, S-NAC-006, S-NAC-007) que serán utilizados bajo demanda para cubrir situaciones especiales que puedan surgir durante el despliegue.

Es copia auténtica de documento electrónico

26.4.2. Cargos Recurrentes.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

27. OTROS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES Y GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO.

27.1. REGISTRO DE DIRECCIONAMIENTO PÚBLICO EN AUTORIDAD REGULATORIA EUROPEA (RIPE)

27.1.1. Descripción del servicio.

Se ofrece el servicio de Registro de direccionamiento público en autoridad regulatoria europea (RIPE), consistiendo las actividades en el registro del direccionamiento corporativo en la autoridad internacional europea RIPE NCC (Registro Regional de Internet (RIR) para Europa,) a los efectos de administración, asignación, reserva, compatibilidad y soporte técnico sobre el rango de direccionamiento IP objeto de la contratación.

27.2. RED DE TRANSPORTE DE FIBRA ÓPTICA.

27.2.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

La Red de Transporte de Fibra óptica está compuesta por una solución de fibra óptica oscura (fibra monomodo y que permite multiplexación de lambdas), basada en una arquitectura en anillo diversificado, la cual permite alta fiabilidad y redundancia. Los anillos se basan en rutas por caminos diversificados, empleando recorrido físico e infraestructura independiente.

El servicio incluye:

Detección, información, seguimiento y resolución de incidencias que se produzcan en cualquier punto que pueda interrumpir la conectividad o degradar la alta disponibilidad de circuitos requerida.

Es copia auténtica de documento electrónico

Mantenimiento Preventivo: Comprende aquellas tareas realizadas sobre la infraestructura de red con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir, incluyendo tareas preventivas realizadas en horario de bajo impacto para la revisión conjunta de la correcta configuración de los elementos y sistemas.

Mantenimiento Correctivo: Comprende el conjunto de acciones encaminadas a diagnosticar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o disponibilidad comprometidos. Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Disponibilidad horaria 24x7 para todo tipo de actuaciones.

Agilidad y capacidad de respuesta ante actuaciones urgentes no programadas y priorizaciones

Tareas de mantenimiento y monitorización según procedimiento en vigor.

Respuesta a consultas.

Soporte de ingeniería.

Gestión de problemas.

El servicio consistes en la interconexión de dos ubicaciones de la Red de Transporte de Fibra Óptica. Actualmente existen tres ubicaciones de interconexión, pero paulatinamente irá creciendo el número de éstas.

NOMBRE DE SEDE	EDIFICIO ZOCO
LOCALIDAD	TOMARES
PROVINCIA	SEVILLA
DIRECCIÓN	Avda. de la Arboleda, s/n. Edf. ZOCO
COORDENADAS	37°22'20.6"N 6°02'16.9"W
URL	https://goo.gl/maps/Az9BN9rsJTy

NOMBRE SEDE	EDIFICIO CICA
LOCALIDAD	SEVILLA

Es copia auténtica de documento electrónico

PROVINCIA	SEVILLA
DIRECCIÓN	Avda. de Reina Mercedes. Edf. CICA
COORDENADAS	37°21'31.8"N 5°59'20.0"W
URL	https://goo.gl/maps/LCVF7JwNGNz

NOMBRE DE SEDE	EDIFICIO TORRETRIANA
LOCALIDAD	SEVILLA
PROVINCIA	SEVILLA
DIRECCIÓN	JUAN ANTONIO DE VIZARRÓN S/N
COORDENADAS	37º24’ 36.1” N 6º00’ 70.8” W
URL	https://goo.gl/maps/jqCRJjpBk3s

27.2.2. Condiciones del servicio.

Este servicio tiene establecido las siguientes condiciones

Tiempo de provisión: 52 días.

Disponibilidad: serán calculadas según meses naturales

- Disponibilidad de red de transporte: >=99,99%
- Disponibilidad de red de transporte de respaldo: >=99,00%
- Disponibilidad de IxC con capa TX: >=99,99%
- Disponibilidad de IxC respaldada con capa TX: >99,99%

Atención y Resolución de Incidencias: 65 Minutos.

27.3. EQUIPAMIENTO RED NEREA.

La Red NEREA es la red que da respuesta a la interconexión de las administraciones presentes en el territorio de la comunidad autónoma de Andalucía.

Esta red hace interoperable la conexión entre las distintas redes provinciales y la red SARA (Red de Comunicaciones de las AAPP españolas), cumpliendo así la Norma Técnica de Interoperabilidad y los estándares de seguridad en la administración pública.

Es copia auténtica de documento electrónico

27.3.1. Descripción del servicio.

La interconexión de las Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos Principales a la red NEREA se realizará a través de una infraestructura que se denomina Área de Conexión (AC). Esta estructura comunica mediante el cierre de túneles VPN con un Centro de Servicios Comunes (CSC) que constituye el centro de la estrella de la red NEREA.

Además. Determinadas Entidades Locales que por sus características no vayan a utilizar como intermedio para su acceso a su Diputación Provincial una AC, podrán acceder directamente a la red NEREA cerrando túneles por Internet con el denominado Centro de Acceso Remoto (CAR).

27.4. INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES.

Se distinguen 3 tipos de inspecciones según se describen a continuación:

Tipo 1:

Inspección de infraestructuras y/o servicios de telecomunicaciones en zona pequeña o número reducido de puntos.

Posibilidad de requerir uso de equipamiento activo para realización de medidas o certificaciones.

Realización y entrega de documentación (informe de certificación, fotografías, capas, etc.).

Incorpora todos aquellos gastos en que deba incurrir la empresa (planificación y gestión de proyecto, desplazamiento, alojamiento, dietas…)

Tipo 2:

Inspección de infraestructuras y/o servicios de telecomunicaciones en zona media o número medio de puntos.

Posibilidad de requerir uso de equipamiento activo para realización de medidas o certificaciones.

Realización y entrega de documentación (informe de certificación, fotografías, capas, etc).

Es copia auténtica de documento electrónico

Incorpora todos aquellos gastos en que deba incurrir la empresa (planificación y gestión del proyecto, desplazamiento, alojamiento, dietas…)

Tipo 3:

Inspecciones o certificaciones de infraestructuras y/o servicios de telecomunicaciones que, por su especial complejidad técnica u organizativa, número de técnicos necesarios, tiempo necesario o motivos similares no puede ser cubierto por los tipos A y B.

27.5. SERVICIO DE LOGÍSTICA.

Almacenaje:

Este servicio conlleva gestión, custodia, mantenimiento y control de los materiales necesarios bien para las actividades realizadas en un proyecto, o bien relacionados con los servicios que presta a demanda.

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

En resumen:

Gestión y control del movimiento de materiales.

Custodia en espacio reservado.

Control del inventario (ubicación en almacén, valor material, movimientos,…)

Entrega/recepción de materiales.

Seguro mercancía.

Se considera el palé normalizado tamaño europeo 0,8 x 1,2m de superficie base como unidad mínima e indivisible de almacenamiento; se estima una altura máxima de almacenamiento en palé de 1,80m. Cada palé se identifica inequívocamente según su posición en el rack (calle/nivel); la ubicación de cada equipo en el almacén queda determinada por el palé.

Seguro:

Además del seguro propio con el que cuente el almacén, los equipos almacenados disponen de un seguro a todo riesgo (robo, pérdida, inundación, del valor de la

Es copia auténtica de documento electrónico

mercancía almacenada durante un año, que supere los 200.000€ de valoración; hasta este valor, el valor del seguro se estima integrado en el almacenamiento.

27.6. ENVÍOS.

Tienen un carácter asimilable a la mensajería: envíos rápidos entre dependencias que se caracterizarán por el peso del material trasladado y por la urgencia en la entrega. No requerirán de medio de transporte especial ni de personal auxiliar. La mercancía podrá ser asegurada contra todo riesgo, incluido robo, rotura y pérdida; por el valor de la mercancía dada por el organismo o cliente.

Toda solicitud con anterioridad a las 12 horas, en horario laboral, se retirará en origen en la misma jornada (horario laboral) y se entregará en destino en las 48 horas siguientes. Se considerará envío urgente si la entrega se debe realizar en las 24 horas.

Siendo el "peso facturable del material". Se determinará el "peso en volumen" y el peso real: el mayor de ellos será el peso facturable al que hacen referencia los ítems del punto siguiente.

El peso en volumen se calcula dividiendo el valor del volumen del paquete en centímetros cúbicos entre 5000, redondeando al entero siguiente; este valor es el peso en volumen en Kg.

Dentro de los envíos, se gestionarán aquellos de carácter personalizados que, por su urgencia y criticidad, se realizarán con recursos técnicos que permita dar amplia información en la entrega, este tipo de envío se realizará con personal de campo o mensajería.

Se cataloga envíos urgentes se realiza en el mismo día (desde las 7:00 horas hasta las 20:00 horas), se aplicará un coeficiente por urgencia.

27.7. TRANSPORTES.

Servicio de traslados de materiales que requieren un estudio previo de viabilidad, uso de vehículos con carácter exclusivo, actuaciones de montaje/desmontaje, etc. que no pueden encuadrarse en los ítems del apartado anterior.

Requiere la necesidad de tareas de coordinación, así como la obligatoriedad de un estudio previo de prevención de riesgos laborales si fuera necesario.

Es copia auténtica de documento electrónico

En casos excepcionales, se podrá requerir el uso de vehículos de carga útil mayor de 1700Kg, incluso equipamiento especial o equipado con grúas o plataformas.

27.7.1. Nivel de Servicio.

Se aplican niveles de servicio de logística. Serán de aplicación los parámetros que se indican a continuación:

Indicador	NIVEL CRITICIDAD	Objetivo		Periodo de Cálculo	Horario Computable
NIVEL DE CRITICIDAD PETICIÓN ENVIO – TRANSPORTE	URGENTE	TE	90% < 24 horas	Mensual	Horario Laboral
	NORMAL	TE	95% < 48 horas	Mensual	Horario Laboral
	PLANIFICADO	TE	95% < 120 horas	Mensual	Horario Laboral

TE: Tiempo de Entrega para la entrega del material, a contar desde que se recibe la petición en la oficina de planificación Sandetel- Operaciones en Campo. (Incluidos los tiempos de respuesta, gestión y coordinación).

Siendo el horario laboral: de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas. Se excluyen los días fines de semana, festivos nacionales y autonómicos.

27.8. SERVICIOS SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ININTERRUMPIDA (SAI).

Este servicio facilita la disponibilidad de equipo de contingencia de sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) para dotar de continuidad los servicios en las sedes de RCJA frente e incidencias externas de alimentación.

27.9. SERVICIOS DE COMUNICACIONES PARA RED NEREA.

El servicio ofrece los medios de comunicación para garantizar la conectividad del nodo central de la red y los nodos provinciales ubicados en las distintas diputaciones en Andalucía. La capacidad de los mismos es de 1GB con el 80% del tráfico garantizado y con de acceso de respaldo al 50%.

Es copia auténtica de documento electrónico

El servicio temporal del comunicaciones de NEREA para las 8 provincias andaluzas, corresponde al coste del servicio de las comunicaciones durante la transición del contrato de RCJA v3 al contrato de RCJA v4. Hasta la materialización de la migración de las comunicaciones del proyecto, los costes transitorios de las comunicaciones deben ser asumidos según descrito en los pliegos del Lote 2 de la RCJA v4, en el anexo V del PPT.

27.9.1. Condiciones del Servicio.

Este servicio tiene establecido las siguientes condiciones para incidencias de servicios de criticidad alta:

Prioridad	Tiempo de Respuesta (minutos)	Tiempo de Resolución (minutos)	Tiempo de Reparación (minutos)
1	30	120	150
2	45	360	405

27.10. SERVICIOS DE COMUNICACIONES PARA RED RCJA.

Servicios corporativos de telecomunicaciones requeridos para la operación, administración, configuración, vigilancia y monitorización remota de la Red Corporativa, incluyendo la conectividad con operadores y entes administrativos, así como la securización de la información.

27.11. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

DIGITAL.

Es copia auténtica de documento electrónico

28. SERVICIO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DIGITAL.

28.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio de Gestión de la Seguridad Digital comprende algunas actuaciones necesarias para preservar la seguridad de la información y las comunicaciones en la Junta de Andalucía. Se han definido un conjunto de servicios que pretenden dar respuesta y/o apoyar la función de Gestión de la Seguridad que deben desarrollar los Organismos de la Junta de Andalucía:

Consultoría Básica de Seguridad

Adecuación al RGPD.

Preparación a Auditoría Normativa.

Elaboración de un Plan de Adecuación al ENS.

CISO Virtual.

Análisis de Riesgos.

Auditorías Técnicas de Seguridad.

Formación y Concienciación en Seguridad.

Diseño y Soporte de soluciones a medida en materia de seguridad digital.

28.2. DESCRIPCIÓN.

Las actuaciones de Seguridad Digital abarcan una amplia gama de iniciativas que van más allá del concepto tradicional de seguridad informática y constituyen la base del modelo de gestión del riesgo digital en la Junta de Andalucía.

El Plan Director de Seguridad de los Sistemas de Información y Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (2010-2013) ha sido el primer instrumento de planificación destinado a la seguridad de la información y a aumentar el nivel de concienciación en seguridad en todos los ámbitos y niveles de la Administración, que tiene su continuación en el Plan de Seguridad y Confianza Digital 2020.

El Plan Director desplegaba un conjunto de servicios reactivos, proactivos y de gestión del riesgo orientados a la mejora y el impulso de la seguridad en el ámbito de la

Es copia auténtica de documento electrónico

Administración pública, Universidad, el sector empresarial y la ciudadanía de la Comunidad Autónoma de Andalucía.



Fruto de la conciencia de la Administración Andaluza de la importancia de velar por la seguridad de sus sistemas, centros y comunicaciones corporativas, a lo largo de estos años, se ha venido desarrollando una muy importante labor de sensibilización a los distintos agentes de la Administración Pública Andaluza sobre la necesidad de asumir su responsabilidad en preservar la seguridad de los sistemas y las comunicaciones, cumpliendo en todo caso la legislación vigente (ENS, RGPD, LOPD, LSSI, etc).

Como base para todos estos trabajos la Junta de Andalucía aprueba el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la Política de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía, modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio. Asimismo, se aprueba la Orden de 9 de junio de 2016 por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía como instrumento legal para articular un conjunto de normas de obligado cumplimiento en materia de seguridad, que regularán un total de 10 ámbitos que se enumeran a continuación:

Acceso y uso de aplicaciones corporativas, servicios de Internet y otros recursos de uso colectivo o individual.

Tratamiento seguro de la información y sus soportes.

Seguridad ligada al personal.

Gestión de incidentes de seguridad, registro de eventos y continuidad del servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

Contratación y relaciones con terceros.

Protección lógica de equipos, electrónica de red, comunicaciones y servicios.

Seguridad de las aplicaciones software.

Protección física de equipos y acondicionamiento y protección de instalaciones.

Caracterización y planificación de los sistemas.

Auditoría.

Sandetel por su conocimiento de la materia y como entidad pública de referencia en el ámbito de la Seguridad de la Junta de Andalucía, se pone a disposición de los distintos organismos públicos para prestarles apoyo en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de Seguridad y Gestión del Riesgo, y para ello despliega los siguientes servicios.

28.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Conocimiento por parte de Sandetel de las normas y políticas de coordinación de la seguridad de la información.

Aprovechamiento del conocimiento de la actividad que, en esta materia, se desarrolla con otros organismos, así como de las situaciones comunes a las que se enfrentan los mismos.

Sinergias con el Centro de Atención a Respuestas a Incidentes de Seguridad (AndalucíaCERT), coordinado por la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y gestionado por Sandetel.

Conocimiento de las herramientas y soluciones corporativas, así como de las herramientas disponibles en organismos como el CCN-CERT.

Sinergias con los equipos de desarrollo y producción de sistemas de Sandetel, lo que nos permite ofrecer una solución integral para la gestión de la seguridad de la información.

Neutralidad tecnológica en el análisis y propuesta de las distintas soluciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

28.4. ASISTENCIA TÉCNICA EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Además de los perfiles descritos en el apartado de Consultoría y Asistencia técnica del presente documento, se incluyen a continuación un conjunto de perfiles específicamente relacionados con el presente servicio pero que podrán participar si así se requiere, en cualquiera de las actuaciones de que se compone el presente tarifario.

Se muestran, sin ánimo de exhaustividad, una descripción de algunas de las funciones específicas que pueden ser desempeñadas por los perfiles definidos, en el marco del servicio que se describe en este apartado del tarifario:

Técnico y técnica especialista respuesta incidentes de seguridad de la información: Desarrollar tareas de soporte a la gestión de eventos de seguridad tales como: la atención de los canales de entrada de consultas técnicas e incidentes de seguridad: el análisis, tratamiento, seguimiento y resolución de consultas técnicas e incidentes de seguridad; la interlocución con los contactos designados del grupo atendido y la interlocución con otros equipos de respuesta e incidentes. También desarrollar tareas de apoyo a la gestión interna y a los sistemas de calidad, tales como: la recepción y tratamiento de solicitudes administrativas por parte de las entidades del grupo atendido; la elaboración de encuestas de calidad; la elaboración de informes periódicos dirigidos al grupo atendido y la revisión anual documental de las políticas y procedimientos de seguridad.

Analista experto y analista experta en seguridad de la información: Resolver incidentes de seguridad complejos, detección de amenazas avanzadas y soporte y mejora continua de los sistemas, tales como: análisis avanzado de incidentes de seguridad; soporte al mantenimiento, desarrollo y explotación de plataforma de monitorización de eventos de seguridad; soporte al mantenimiento, desarrollo y explotación de aplicaciones y sistemas auxiliares para la gestión de eventos de seguridad, así como tareas de asistencia in situ en caso de incidente o amenaza de seguridad grave en sistemas que afecten al grupo atendido para labores de prevención, contención y mitigación y resolución.

Técnico y técnica especialista en proyectos especiales en el ámbito de la seguridad de la información: Ejecución de tareas de análisis forense, revisiones técnicas de seguridad, hacking ético, generación de informes técnicos o de trabajos específicos especializados en el ámbito de la seguridad de la información.

Es copia auténtica de documento electrónico

28.5. CONSULTORÍA BÁSICA DE SEGURIDAD.

El alcance de cualquier servicio de seguridad depende del número y la complejidad de los sistemas de información sobre los que se realiza. Es por ello que la caracterización de los sistemas de información desde el punto de vista de la seguridad es crucial para un dimensionamiento adecuado de los servicios de seguridad (apoyo a la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (ENS), auditoría de seguridad, análisis de riesgos, etc). La realización de estas tareas requiere un nivel de conocimiento y dedicación que muchas veces no existe en el organismo.

Sandetel ofrece este servicio de consultoría básica de seguridad que consiste en el análisis inicial de la gestión de la seguridad de la información que se realiza en una organización para disponer de la información suficiente para aconsejar las acciones de seguridad que se deberían realizar en el mismo.

El entregable del servicio consiste en un informe técnico con información que oriente a la organización en la adecuada elección de las primeras actuaciones y servicios de seguridad a implantar en la misma con una estimación inicial del esfuerzo y coste necesario para realizar cada uno de ellos.

28.6. SERVICIO DE ADECUACIÓN AL RGPD.

La Unión Europea ha elaborado el Reglamento General de Protección de Datos (RGPF) (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE. Dicho Reglamento, que establece como fecha de aplicación efectiva el 25 de mayo de 2018, es de obligado cumplimiento en todos los estados miembros e introduce una serie de elementos que modifican de manera sustancial el tratamiento de los datos de carácter personal que venían desarrollando las Administraciones Públicas (AAPP) en general y la Junta de Andalucía en particular. Asimismo, prevé la existencia de sanciones por incumplimiento a las AAPP, lo que quedará regulado en la Ley Orgánica que está pendiente de aprobación.

Sandetel ofrece un servicio de soporte a la adecuación al RGPD y a la normativa nacional que se desarrolle, dando como resultado un plan de actuaciones a implementar por el organismo fruto de los siguientes trabajos de consultoría:

Es copia auténtica de documento electrónico

Registro de las actividades de tratamiento y de roles descritos en el RGPD (responsables del tratamiento, delegado de protección de datos, etc.).

Evaluación de impacto del tratamiento de los datos.

Revisión de Procedimientos internos para procesar las solicitudes de derechos que se reciban de la ciudadanía, así como para la identificación, clasificación y notificación de las violaciones de seguridad relacionadas con datos de carácter personal.

Elaboración de:

- Cláusulas informativas para recabar los consentimientos de los ciudadanos.
- Cláusulas legales a incluir en los contratos con terceros.
- Inventario de activos de información que gestionan datos de carácter personal.

28.7. SERVICIO DE PREPARACIÓN A AUDITORÍA NORMATIVA.

De forma similar, los sistemas de información ENS de categoría Alta o Media están obligados a la realización de una auditoría regular al menos cada dos años y una de carácter extraordinario siempre que se produzcan modificaciones sustanciales en el sistema de información.

Sandetel ofrece preparar a la organización para que ella pueda realizar una auditoria formal externa. Esta preparación consistirá en las siguientes fases:

Realizar una reunión de arranque tras la cual se recopilará y analizará la información de la organización necesaria para realizar la auditoría:

- Documentación RGPD de la organización.
- Documentación ENS de la organización.
- Análisis de riesgos RGPD y ENS.
- Procedimientos de seguridad técnicos y organizativos aplicados sobre los tratamientos y sistemas.
- Organigrama de la organización.

Es copia auténtica de documento electrónico

Realización de entrevistas presenciales en las principales áreas de negocio o actividad de la organización. Cada entrevista tendrá una duración aproximada de una hora y seguirá la siguiente estructura:

Revisar las diferentes líneas de trabajo para detectar posibles nuevos tratamientos de datos personales o sistemas de información, errores en sus definiciones.

Verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad obligatorias descritas en la legislación de protección de datos y ENS y las definidas en el Análisis de riesgos y documentación asociada del organismo.

Revisar el ordenador de trabajo para comprobar su configuración y la información accesibles desde el mismo.

Revisar las mesas de trabajo, armarios y archivadores para comprobar la seguridad de la información en papel.

Estas entrevistas se realizarán tanto con el responsable de área como con alguno de sus trabajadores.

Análisis de la información recopilada y elaboración del informe de preparación de auditoría. El alcance y por tanto el precio del servicio dependerán del tamaño de la organización. En este sentido se categorizan dos tipos de Organismo:

Tipo 1: Consejerías, Agencias de Régimen Especial y Entidades Locales incluidas Diputaciones Provinciales.

Tipo 2: Resto de Organismos de la Junta de Andalucía.

28.8. SERVICIO DE APOYO A LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ADECUACIÓN AL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.

Para que la aplicación de las Leyes 39/2015 (de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y 40/2015 (de Régimen Jurídico del Sector Público) que regulan la comunicación entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas, así como entre las propias Administraciones, a través de medios electrónicos sea efectiva, es necesario garantizar que los sistemas de información presten sus servicios sin interrupciones, ni modificaciones, ni accesos no autorizados así como proteger la

Es copia auténtica de documento electrónico

información que almacenan y tratan, es decir, la Administración debe garantizar que los sistemas de información presten sus servicios sin interrupciones, ni modificaciones, ni accesos no autorizados así como proteger la información que almacenan y tratan, es decir, la Administración debe garantizar la disponibilidad de sus sistemas y la integridad, confidencialidad, trazabilidad y autenticidad de la información que manejan en su día a día.

Con este objetivo, surge el denominado Esquema Nacional de Seguridad (ENS), desarrollado en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, cuya finalidad es crear la confianza necesaria en el uso de la Administración Electrónica. Para ello el ENS establece los principios básicos que regirán las decisiones en materia de seguridad y los requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información.

El ENS es de obligado cumplimiento para:

La Administración General del Estado (AGE): el conjunto de departamentos, entes, sociedades públicas, organismos y agencias estatales.

Las administraciones de las Comunidades Autónomas: los departamentos y consejerías, instituciones, entidades instrumentales (sociedades mercantiles y fundaciones del sector público andaluz), agencias, universidades, hospitales y otros entes de la administración.

Las Administraciones Locales: ayuntamientos, diputaciones, mancomunidades y otras formas de organización de la administración, fundaciones y patronatos, sociedades públicas y entes autónomos.

Las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del conjunto de la administración española.

Sandetel ofrece el servicio de Apoyo a la elaboración de un plan de adecuación al esquema nacional de seguridad, que comprende las labores de soporte para:

1. Identificación de los sistemas de información afectados.
2. Identificación de los distintos perfiles responsables en materia de seguridad definidos en el ENS.
3. Determinación de la categoría de seguridad de los sistemas afectados.
4. Determinación de la declaración de aplicabilidad exigida por el ENS.
5. Identificación de insuficiencias respecto del ENS.

Es copia auténtica de documento electrónico

6. Definición de un plan de mejoras.
7. Apoyo en la puesta en marcha de un marco organizativo/procedimental adecuado y a la activación de mecanismos de seguimiento del plan de mejoras.

El principal entregable del servicio es el plan de adecuación al ENS, comprensivo del conjunto de informaciones parciales anteriores, así como la documentación de ayuda para la actualización del marco organizativo/procedimental.

28.9. CISO VIRTUAL.

La ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y, la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, han sido en los últimos años las principales referencias normativas de ámbito nacional con más implicaciones respecto de la seguridad de la información en las Administraciones Públicas.

El amplio espectro de materias cubierto y sus heterogéneas implicaciones respecto de los sistemas de información y la seguridad de los mismos dificulta, en muchas ocasiones, un adecuado cumplimiento del marco normativo vigente por parte de las Administraciones Públicas, a esto hay que añadir la dificultad que supone para los organismos disponer de personal propio con el conocimiento y formación suficientes para atender todo este conjunto de obligaciones.

EL CHIEF INFORMATION SECURITY OFFICER (CISO) virtual ofrece la oportunidad a los organismos de contar de forma continuada de un servicio de asesoría experta y apoyo personalizado en materia de gestión de seguridad de la información. Este servicio estaría enfocado a promover, de forma proactiva y coordinada con los responsables del organismo, actuaciones de mejora de la seguridad de la información, de acuerdo con un

Es copia auténtica de documento electrónico

marco general de líneas de trabajo y prioridades de actuación previamente acordado y ajustado de manera flexible a las necesidades específicas del organismo. Este servicio permite al organismo contratante disponer de forma ágil de los servicios propios de una unidad de seguridad digital para impulsar el desarrollo y articulación efectiva/ elaboración de la política de seguridad del organismo y el cumplimiento normativo vigente (LOPD, ENS, Ley de transparencia, etc.).

Los ámbitos de trabajo versarían sobre:

Protección de datos personales y transparencia:

- Identificación y racionalización de ficheros declarados en Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
- Identificación de insuficiencias.
- Identificación de posibles mejoras.
- Gestión de la implantación de mejoras.

Esquema Nacional de Seguridad, incluyendo:

- Análisis y gestión de riesgos.
- Identificación y categorización de sistemas afectados.
- Elaboración de declaraciones de aplicabilidad.
- Identificación de insuficiencias.
- Identificación de posibles mejoras.
- Gestión de la implantación de mejoras.
- Gestión de incidentes de seguridad.

El servicio se puede contratar de acuerdo a 3 posibles modalidades, teniendo asociada cada una de ellas un nivel diferente de intensidad de apoyo. La modalidad se podrá cambiar en función de las necesidades del organismo, con un mínimo de permanencia entre cada cambio de modalidad de 2 meses.

En todos los casos se contempla, si así lo demanda el organismo, una asistencia presencial mínima garantizada para labores de coordinación y de ejecución específicas con los responsables de los servicios. El resto de los trabajos se desarrollarán en remoto,

Es copia auténtica de documento electrónico

con perfiles profesionales adecuados a la naturaleza de los trabajos desarrollados en cada momento.

El servicio incluye la elaboración de un informe de actuaciones periódico.

28.10. SERVICIO ANÁLISIS DE RIESGOS.

Un análisis de riesgos comprende una evaluación de los riesgos asociados a los activos de información de una organización, la definición de las estrategias y el establecimiento de los controles adecuados que aseguren una protección permanente y salvaguarda de la información para garantizar su integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Sandetel ofrece el servicio Análisis de riesgos, que comprende:

Definición y concreción del alcance de los trabajos (conjuntamente con el organismo).

Análisis y toma de datos.

Realización del análisis de riesgos.

Elaboración de la propuesta de plan de tratamiento de riesgos (salvaguardas recomendadas y plan de implantación).

Servicio de asesoramiento y consulta.

Los análisis de riesgos realizados por Sandetel se basan en la metodología MAGERIT v2 creada por el Ministerio de Administraciones Públicas y usan como soporte tecnológico la herramienta PILAR. El cliente participa activamente durante todo el proceso, con objeto de que aprenda los conceptos básicos de análisis de riesgos y el manejo de la herramienta PILAR. De esta forma el cliente podrá ampliar el alcance del análisis de riesgos en el futuro y mejorar la contratación y control de los proveedores.

Los entregables del servicio son el fichero PILAR (con los riesgos identificados y las posibles salvaguardas), un informe técnico y una propuesta de plan de tratamiento de riesgos.

El alcance y por tanto el precio del servicio dependen del tamaño de la organización. En este sentido se categorizan dos tipos de Organismo:

Tipo 1: Consejerías, Agencias de Régimen Especial y Entidades Locales incluidas Diputaciones Provinciales.

Es copia auténtica de documento electrónico

Tipo 2: Resto de Organismos de la Junta de Andalucía.

28.11. SERVICIO DE AUDITORÍAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD.

El servicio consiste en la realización de auditorías técnicas de seguridad para conocer cuál es la situación de los activos de información en relación a los mecanismos de control, los sistemas de protección y las medidas de seguridad implantadas en la organización.

Las auditorías técnicas de seguridad consisten en analizar y establecer el nivel real de seguridad de las distintas infraestructuras de soporte de la información y las comunicaciones en una organización, buscando todo tipo de vulnerabilidades y posibles fallos en la seguridad TIC de la organización, diagnosticando las causas de los problemas encontrados y proponiendo medidas de resolución de los mismos.

El servicio Auditorías técnicas de seguridad de Sandetel comprende las siguientes auditorías técnicas, que pueden combinarse para obtener una visión más amplia de la gestión de la seguridad de la información en la organización:

Análisis de Vulnerabilidades (AV)

Test de Intrusión (TI)

Evaluación de Aplicaciones Web según OWASP (OWASP)

COMPLEJIDAD	IMPACTO			
Usuarios	Bajo	Medio	Alto	Crítico
>500	Tipo 1	Tipo 1	Tipo 1	Tipo 2
5000 <X <500	Tipo 1	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 2
>5000	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 2	Tipo 2

El concepto Auditoría técnica se referirá a cualquiera de los servicios anteriormente descritos, a saber, Análisis de Vulnerabilidades, Test de intrusión, Evaluación de Aplicaciones Web según OWASP.

Es copia auténtica de documento electrónico

28.12. SERVICIO FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN EN SEGURIDAD.

La información es un activo esencial para una organización, por lo que garantizar su seguridad (desde tres dimensiones: confidencialidad, disponibilidad e integridad) se convierte en una línea estratégica de actuación. Para ello, se desarrollan planes de seguridad que técnicamente garantizan dicha seguridad.

Para ello, las organizaciones deben abordar la cultura de la ciberseguridad desde dos ámbitos:

CONCIENCIACIÓN. El ser humano es eslabón más débil de la cadena de seguridad y, en general, el nivel de percepción sobre su responsabilidad en la seguridad de la información de su compañía es bajo. Por ello, realizar acciones de concienciación abordando buenas prácticas es clave. Esta concienciación ayudará a la eficacia y eficiencia del plan de seguridad de la organización.

FORMACIÓN. Los profesionales especializados necesitan formación continua para poder desempeñar su trabajo con las competencias oportunas en un mundo en el que la ciberseguridad requiere una actualización permanente de conocimientos y habilidades.

Sandetel tiene experiencia en la organización e impartición de acciones formativas en materia de gestión de la seguridad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas, tanto en aspectos relacionados con la seguridad en el puesto de trabajo como en el desarrollo de acciones formativas para alta dirección y para perfiles tecnológicos y responsables de seguridad.

Acciones.

CONCIENCIACIÓN. CHARLA 2 HORAS.

Denominación	Seguridad TIC
Ejemplo de contenidos orientativos	Identificar la responsabilidad personal en la seguridad TIC de la organización. Conocer los riesgos y amenazas en materia de ciberseguridad.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Buenas prácticas de seguridad TIC en el puesto de trabajo. Seguridad en dispositivos móviles. Uso seguro de correo electrónico e Internet.
Metodología	Presencial. Charla magistral con participación de los asistentes.
Duración	2 horas
Personas asistentes	100 pax. Máximo.

FORMACIÓN PRESENCIAL MODALIDAD 5 Y 15 HORAS.

Denominación	Protección de datos de carácter personal
Ejemplo de contenidos orientativos	Reglamento Europeo de Protección de Datos. Conceptos generales. Diseño del tratamiento Política de información y derechos del interesado. Política de seguridad.
Dirigido a	Responsables de seguridad. Perfiles TIC de la organización. Responsables de cumplimiento de la organización.
Metodología	Presencial.
Duración	5 horas
Personas asistentes	20 pax. Máximo.

Denominación	Aspectos técnicos del Reglamento de Protección de Datos
Ejemplo de contenidos orientativos	Introducción al RGPD Análisis de riesgos Medidas del ENS relacionados con el RGPD Otras medidas técnicas

Es copia auténtica de documento electrónico

Dirigido a	Responsables de seguridad. Perfiles TIC de la organización. Responsables de cumplimiento de la organización.
Metodología	Presencial.
Duración	Dos modalidades: - 5 horas (conceptos generales) - 15 horas (formación)
Personas asistentes	Acción de 5 horas: 100 pax. Máximo. Acción de 15 horas: 20 pax. Máximo.
Denominación	Desarrollo web seguro
Ejemplo de contenidos orientativos	Ciclo de vida de desarrollo seguro de software OWASP general OWASP Top Ten OWASP Java Top ten Seguridad PHP Buenas prácticas de Desarrollo seguro.
Dirigido a	Perfiles TIC de la organización con conocimientos previos de desarrollo web.
Metodología	Presencial. Learning by doing
Duración	15 horas
Personas asistentes	20 pax. Máximo.

Denominación	Pruebas de intrusión
Ejemplo de contenidos orientativos	Introducción al hacking ético Reconocimiento Fingerprinting Escaneo

Es copia auténtica de documento electrónico

	Ataques web Metasploit Explotación Postexplotación
Dirigido a	Responsables de seguridad. Perfiles TIC de la organización.
Metodología	Presencial. Learning by doing
Duración	15 horas
Personas asistentes	20 pax. Máximo.

NOTA 1: Todos los servicios de formación y concienciación requieren de análisis previo de las necesidades específicas de la organización a fin de ajustar los contenidos a éstas y al conocimiento previo de las personas asistentes.

NOTA 2: Sandetel podrá diseñar y ejecutar proyectos de formación en seguridad a medida no incluidos en el listado anterior, siempre y cuando el cliente así lo requiera facturándose como un proyecto especial no sujeto a las tarifas expuestas en este apartado.

28.13. DISEÑO Y SOPORTE DE SOLUCIONES A MEDIDA EN MATERIA DE SEGURIDAD DIGITAL.

A menudo los organismos deciden ofrecer a sus empleados o clientes nuevos servicios en materia de seguridad digital, así como realizar pruebas o auditorías sobre sus sistemas que pueden requerir la disposición de productos o infraestructuras dedicadas que den soporte a estos nuevos servicios. El abanico es muy amplio y va desde procesos o herramientas para la gestión de incidentes hasta auditorías técnicas, pasando por pruebas de penetración, testeo de software, análisis de vulnerabilidades, definición de entornos de sandboxing u otros que complementen el proceso de Gestión de la seguridad en cualquiera de sus fases.

Es copia auténtica de documento electrónico

A través del presente servicio, Sandetel ofrece a los organismos de la Junta de Andalucía la posibilidad de diseñar, parametrizar, poner en producción, mantener y operar dado el caso, el conjunto de infraestructuras/soluciones de seguridad que se precisen para la plena operación del servicio de seguridad digital que el organismo decida poner en marcha.

La gran variedad de servicios existentes recomienda la definición específica del mismo por el personal especializado de Sandetel, dicho diseño englobará desde aspectos meramente funcionales como de la arquitectura tecnológica a implantar, buscando en cada caso soluciones específicas basadas en el conjunto de productos disponibles en materia de seguridad, bien licenciados o de libre distribución, que se adapten a las necesidades concretas y a los requerimientos técnicos y funcionales de cada uno de los clientes. Esto que implicará una labor de ingeniería previa que determinará, en primer lugar, la viabilidad del servicio y, si es viable, el número de unidades de producción en función de si se instala uno o varios productos en una o varias máquinas dedicadas en entornos físicos y/o virtuales y con o sin administración por parte del personal de Sandetel.

28.14. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Servicio Experto en Gestión de la Seguridad. Modalidad Básica (25%): presencialidad mínima garantizada, si así lo demanda el organismo, para labores de coordinación y de ejecución específicas con los responsables de los servicios, de 2 jornadas/mes. Resto de la actividad en remoto.

Servicio Experto en Gestión de la Seguridad. Modalidad Normal (50%): presencialidad mínima garantizada, si así lo demanda el organismo, para labores de coordinación y de ejecución específicas con los responsables de los servicios, de 5 jornadas / mes. Resto de la actividad en remoto.

Servicio Experto en Gestión de la Seguridad. Modalidad Avanzada (100%): presencialidad mínima garantizada, si así lo demanda el organismo, para labores de coordinación y de ejecución específicas con los responsables de los servicios, de 12 jornadas/mes. Resto de la actividad en remoto.

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Es copia auténtica de documento electrónico

29. SERVICIO DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).

29.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio de comunicación y divulgación en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) comprende todas aquellas actuaciones necesarias para el diseño, gestión, ejecución y evaluación de acciones destinadas a dar a conocer los programas, proyectos y servicios que la Junta de Andalucía pone a disposición de la ciudadanía, empresas y otras administraciones públicas.

Estas acciones y contenidos tendrán como elemento vertebrador, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Para ello ha definido un amplio tarifario de servicios que contempla aquellos servicios más habituales y demandados y entre los que destacamos:

Creación de piezas digitales de comunicación y divulgación.

Campañas de publicidad en redes sociales.

Organización de eventos.

Stands.

Material impreso de comunicación.

Actividades de promoción y difusión en el territorio.

29.2. DESCRIPCIÓN.

El objetivo principal de los distintos elementos que componen este servicio es el de facilitar el acercamiento, promoción y divulgación de las iniciativas y servicios de la Junta de Andalucía, aprovechando las ventajas y posibilidades que ofrecen hoy en día las tecnologías de la información y la comunicación.

Una buena labor de comunicación y divulgación permitirá maximizar el uso y aprovechamiento de los distintos servicios públicos, lo que redundará directamente en su sostenibilidad. Pero cobra también una gran importancia el valor de la comunicación

Es copia auténtica de documento electrónico

como instrumento de innovación, transparencia y confianza en la Administración. Y para ello, se ha de tener en cuenta que es el momento de innovar en la manera en la que la Administración se relaciona con la ciudadanía o las empresas.

Para lograrlo se ha de comunicar acorde a los nuevos canales y medios de comunicación y a los nuevos hábitos de consumo de información y contenidos. Es necesario desde el plano institucional conversar con la ciudadanía y las empresas mediante esos nuevos canales y atender a la escucha directa de sus mensajes, interactuando con ella. Por último, no debemos olvidar que la Administración tiene el deber de proyectar una imagen actual y tecnológica, a través de un registro estilo sencillo, natural y directo.

Internet, la web 2.0 y las redes sociales han cambiado las relaciones de los organismos con la ciudadanía y las empresas y han llevado a un nuevo modelo de comunicación institucional en el que el protagonismo recae en el individuo. Hemos pasado de un modelo unidireccional y lineal a otro bidireccional que requiere un compromiso activo de todos los actores implicados: ciudadanos, empresas, instituciones, etc.

Ahora internet permite ofrecer a públicos amplios y dispersos, a la ciudadanía en general, extensa información sobre las instituciones y sus proyectos. Se puede trabajar en tiempo real, la inmediatez y la posibilidad de respuesta inmediata.

Además, la segmentación, posible en Internet supone una mayor efectividad en comunicación. Rapidez a la hora de localizar y difundir información.

Sandetel por su conocimiento de la materia y como entidad pública de referencia en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se pone a disposición de los distintos organismos públicos para ofrecer su amplia experiencia y su plantilla altamente capacitada en la gestión de canales digitales y en labores de comunicación y divulgación que desarrolla en los proyectos en los que participa, dirigidos a la ciudadanía, empresas y otras administraciones públicas.

29.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Amplia experiencia de Sandetel en el desarrollo de proyectos de comunicación y divulgación empleando las TIC dirigidos a la ciudadanía, las empresas y las administraciones públicas para contribuir a su incorporación a la sociedad y economía digital.

Es copia auténtica de documento electrónico

Aprovechamiento del conocimiento de la actividad que, en esta materia, se desarrolla con otros organismos y, sobre todo, en aquellos trabajos de estandarización y regulación encargados a Sandetel por parte de los organismos competentes.

Reaprovechamiento de ciertos contenidos, materiales y herramientas que se hayan desarrollado para otros programas y que puedan usarse para otro fin.

Sinergias con los equipos de desarrollo y producción de sistemas de Sandetel, lo que nos permite ofrecer una solución integral de los servicios de comunicación y divulgación que requieren de plataformas tecnológicas sobre los que ejecutarse.

29.4. NIVEL DE SERVICIO.

Dado que la naturaleza y actividades a desarrollar en el marco del presente servicio dependen en gran medida del alcance y de los requerimientos finales que se determinen por parte de los distintos organismos, el nivel de servicio será definido y acordado específicamente en cada encargo.

29.5. ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TIC.

Además de los perfiles descritos en el apartado de Consultoría y Asistencia técnica del presente documento, se incluyen además a continuación un conjunto de perfiles específicamente relacionados con el presente servicio pero que podrán participar si así se requiere, en cualquiera de las actuaciones de que se compone el presente tarifario.

Se muestran, sin ánimo de exhaustividad, una descripción de algunas de las funciones específicas que pueden ser desempeñadas por los perfiles definidos, en el marco del servicio que se describe en este apartado del tarifario:

Gestor y gestora de proyecto de comunicación: Coordinación control general de un proyecto de comunicación, así como de las tareas de evaluación continua del mismo. Reportar resultados y desviaciones a través de informes de seguimiento en los que se incluirán las acciones de mejora. Remitir la evaluación final del proyecto en su conjunto con sus logros y resultados obtenidos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Social Media Strategist sénior: Definir e implementar estrategias Social Media en proyectos de elevada complejidad o alcance. Planificar actividades y campañas y supervisar su ejecución. Analizar resultados y datos y apoyar en la toma de decisiones.

Social Media Strategist: Definir e implementar estrategias Social Media. Planificar actividades y campañas y supervisar su ejecución. Analizar resultados y datos y apoyar en la toma de decisiones.

Content Manager Sénior: Planificar y crear contenidos en proyectos e iniciativas de elevada complejidad y alcance. Generar contenidos textuales y audiovisuales para medios y soportes digitales. Elaborar guiones de infografías, podcasts y vídeos. Diseñar y realizar entrevistas.

Content Manager: Planificar y crear contenidos. Generar contenidos textuales y audiovisuales para medios y soportes digitales. Elaborar guiones de infografías, podcasts y vídeos. Diseñar y realizar entrevistas.

Community Manager Sénior: Ejercer de responsable de la gestión de comunidades digitales de mayor complejidad o alcance. Dinamizar la actividad en redes sociales. Generar contenido de interés para la comunidad. Diseñar y ejecutar campañas de captación y fidelización. Llevar a cabo labores de monitorización y escucha activa.

Community Manager: Gestionar comunidades digitales. Dinamizar la actividad en redes sociales. Generar contenidos de interés para la comunidad. Diseñar y ejecutar campañas de captación y fidelización. Llevar a cabo labores de monitorización y escucha activa.

Especialista SEO/SEM: Asesorar, definir y ejecutar acciones de consultoría SEO/SEM y posicionamiento en buscadores.

Técnico especialista en Wordpress y Técnica especialista en Wordpress: Diseñar, crear y administrar blogs basados en Wordpress. Llevar a cabo la instalación y configuración optimizada, configurar plugins, optimizar WPO e integrar herramientas externas.

Director y directora de arte: Gestionar y supervisar trabajos de creatividad para campañas de comunicación y/o publicitarias, así como otros diseños.

Creativo y creativa: Crear campañas de comunicación y/o publicidad.

Es copia auténtica de documento electrónico

Copywriter: Redactar contenidos de comunicación y divulgación atractivos para páginas web, blogs, redes sociales u otros medios y soporte con el objetivo de generar interés e impacto.

Diseñador gráfico y diseñadora gráfica: Generar diseños, contenidos y piezas gráficas para reforzar las labores de comunicación online y offline.

Diseñador gráfico y diseñadora gráfica sénior: Generación de diseños, contenidos y piezas gráficas para reforzar las labores de comunicación online y offline que por su dificultad o nivel de especialización requieren de mayor experiencia (se requieren al menos 6 años de experiencia).

Técnico y técnica de gabinete de prensa sénior: Llevar a cabo labores de asesoramiento experto y gestión de la comunicación y de la relación con los distintos medios. Atender solicitudes de información, así como de preparar y gestionar la información a comunicar.

Técnico y técnica de gabinete de prensa: Apoyar en la gestión de la relación con los distintos medios de comunicación. Atender solicitudes de información, así como de preparar la información a comunicar.

Redactor especializado y redactora especializada: Redactar contenidos especializados en diferente índole.

Responsable de relaciones institucionales: Ejercer de responsable de la comunicación corporativa de una institución, entidad o proyecto relevante ofreciendo asesoramiento en materia de comunicación a sus responsables. Coordinar la participación en actos y eventos institucionales.

Responsable de eventos: Planificar y coordinar todas las acciones necesarias para la organización de eventos de diversa índole. Asesorar en la toma de decisiones. Elaborar informes de seguimiento de la actividad. Evaluar resultados en relación con un evento.

Editor y editora de audio-vídeo: Editar contenidos y materiales audiovisuales de diferente tipología y formatos.

Técnico y técnica audiovisual: Llevar a cabo la cobertura audiovisual de eventos, ferias o exposiciones.

Consultor y consultora especialista en marketing digital: Diseñar y desarrollar estrategias de comercialización en Internet y todos sus soportes. Realizar la planificación estratégica

Es copia auténtica de documento electrónico

y la coordinación de actividades de marketing digital. Evaluar resultado de campañas y acciones.

Consultor y consultora especialista en marketing: Diseñar y desarrollar estrategias de comercialización en medios tradicionales. Realizar la planificación estratégica y la coordinación de actividades de marketing. Evaluar resultados de campañas y acciones.

Técnico y técnica de marketing digital: Apoyo en el desarrollo de actividades de marketing digital. Configuración y administración de herramientas de marketing (email marketing, crm, inbound). Medición, explotación de datos y elaboración de informes de resultados.

Analista web: Medir y analizar los efectos de cualquier acción realizada en Internet. Definir objetivos, recopilar, analizar e interpretar datos estableciendo relaciones de causa-efecto respecto a las acciones tomadas.

Diseñador y diseñadora de stands: Diseñar zonas y elementos expositivos y asesorar en la toma de decisiones.

Fotógrafo y fotógrafa: Tomar fotografías profesionales. Elaborar reportajes fotográficos orientados a la cobertura de eventos, presentaciones y otros actos.

Cámara: Realizar servicios de operador u operadora de cámara. Grabar, editar y producir reportajes, entrevistas o dar cobertura a eventos.

Persona de apoyo en sala (eventos): Asistir y apoyar en la celebración de un evento: apoyar en el registro y acreditación de asistentes, acompañarlos y guiarlos, acercar el micrófono a los asistentes, subir o bajar objetos en el escenario, entregar obsequios, controlar el flujo de personas, atender al público.

Regidor y regidora: Planificar y coordinar todos los medios y recursos humanos que intervienen en la producción de un evento de grandes dimensiones (cámara, pantalla, luces, sonido, presentadores, personal de apoyo en sala, técnicos, etc.) antes y durante la celebración del mismo.

Maquetador y maquetadora web: Transformar un diseño gráfico propuesto a lenguaje de marcas (XHTML, HTML5, XML, ⋯) y de estilos (CSS) de manera que se traslade el diseño al navegador web. En función de las necesidades, esta maquetación podrá ser multidispositivo (ordenador, tablet, smartphone). y "responsive".

Es copia auténtica de documento electrónico

Experto y experta en usabilidad y experiencia de usuario: Identificar y conocer mediante técnicas de investigación de mercado el público objetivo de un sitio web y su competencia. Organizar y analizar la arquitectura de la información. Definir secciones y subsecciones del site y lo que contiene cada una de ellas. Participar activamente en el diseño de aplicaciones y espacios web. Evaluar la usabilidad en diferentes dispositivos tecnológicos. Idear y ejecutar pruebas de uso de un portal o espacio web con usuarios reales. Realización de tests heurísticos.

Planificador de medios: Planificar, analizar y gestionar qué medios de comunicación on/off (digitales, televisión, radio, etc) son los más adecuados para el desarrollo de campañas publicitarias. de publicidad y marketing. Seleccionar la mejor combinación de medios de comunicación para conseguir hacer llegar un mensaje publicitario al público al que quiere dirigirse, con la mayor extensión posible y de la manera más efectiva. Supervisar la correcta ejecución de la campaña planificada.

29.6. CREACIÓN DE PIEZAS DIGITALES DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN.

29.6.1. Implantación, diseño y puesta en marcha de un blog.

- Implantación, diseño y puesta en marcha de un blog. Este servicio incluye las siguientes actuaciones:
- Toma de requisitos.
- Propuesta tecnológica
- Propuesta de arquitectura de la información.
- Propuesta de diseño.
- Soporte a la instalación.
- Configuración de plugins.
- Configuración de la plantilla de diseño.
- Revisión y pruebas.
- Gestión del proyecto.

Este servicio no incluye el alojamiento (hosting/housing) ni la gestión de contenidos.

Es copia auténtica de documento electrónico

29.6.2. Creación de vídeo nivel básico.

Diseño y creación de un vídeo tipo PlayGround. Se trata de un formato audiovisual corto y directo, que combina eficientemente el uso de textos breves y precisos con clips de vídeos que contextualizan el mensaje. Orientado a la difusión en redes sociales. Duración máxima 1 minuto.

Ejemplos:

https://www.facebook.com/PlayGroundMag/videos/2244520638921133/

29.6.3. Creación de vídeo nivel avanzado.

Diseño y creación de un vídeo explicativo haciendo uso de animación o scribbing. El vídeo explicativo es una animación que cuenta e forma fácil y breve una idea, un producto o un servicio respondiendo a las preguntas: qué es y para qué sirve. Su misión es transformar un mensaje complicado en un discurso entendible por y para todos. Duración máxima 1 minuto.

Ejemplos:

https://www.youtube.com/watch?v=6-8GK39cVPk
https://www.youtube.com/watch?v=2TA3dLmnphg

Se puede ampliar la duración de este formato de vídeo tarificándose por cada minuto de vídeo adicional.

29.6.4. Creación de vídeo especializado.

Servicio de creación de un vídeo que por su especificidad requiera de una adaptación a la medida de las necesidades del cliente. Este caso el precio final dependerá de los requisitos técnicos que finalmente se determinen por parte del cliente.

29.6.5. Podcast nivel básico.

Grabación, montaje de un contenido de audio tipo podcast de una duración máxima de 30 minutos para su difusión y publicación en Internet.

No incluye servicio de presentador.

Es copia auténtica de documento electrónico

29.6.6. Podcast nivel avanzado.

Grabación y montaje de un contenido de audio tipo podcast de una duración máxima de 30 minutos para su difusión y publicación en Internet. Incluye edición y montaje de apertura y cierre.

No incluye servicio de presentador.

29.6.7. Pack de fotografías profesionales de stock.

29.7. CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD EN REDES SOCIALES.

29.7.1. Campaña de publicidad en redes sociales básica.

Diseño, organización, ejecución y evaluación de una campaña promocional en redes sociales de alcance moderado, contemplando diferentes posibles medios (Facebook, Twitter, Instagram, Google AdWords, Google Display, etc.). Este servicio incluye los trabajos de creatividad, de gestión, así como los gastos de la campaña hasta alcanzar en su conjunto el importe máximo indicado en la tarifa.

29.7.2. Inserción de publicidad en publicidad en medios digitales.

Inserción en espacios publicitarios de buscadores, redes sociales o medios digitales. El precio final dependerá de los requisitos que finalmente se determinen por parte del cliente y de los precios de mercado.

29.8. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL AMBITO DE LAS SMART CITIES.

29.8.1. Actuación de promoción y difusión de proyecto Smart.

Desarrollo de actuaciones de promoción, difusión y divulgación específicas para proyectos de Smart Cities que incluyen, en un único servicio, el desarrollo de todas las tareas necesarias para llevar un contenido específico a un público objetivo concreto mediante las acciones y los canales que resulten más adecuados.

La organización de actuaciones de promoción, difusión y divulgación requieren del desarrollo de un variado conjunto de actividades necesarias tanto para su ejecución como para su organización. La heterogeneidad, especialidad y complejidad de estas

Es copia auténtica de documento electrónico

actuaciones cuando se desarrollan en el ámbito de las Smart Cities, motivan la oferta de este producto específico que aglutina todos los trabajos necesarios para el desarrollo de estas actividades, proponiéndose por parte de Sandetel, una ejecución y gestión integral para aquellos encargos que por sus necesidades específicas así lo recomienden.

Con carácter enunciativo y no limitativo, las actividades y servicios que se incluyen en este producto son las siguientes:

Diseño estratégico.

Planificación de las actividades.

Diseño y ejecución de campañas tanto en medios online como en medios tradicionales.

Medición y evaluación de resultados e impacto de las acciones.

Organización y gestión de las actuaciones, incluyendo las labores administrativas necesarias para la recopilación de evidencias y generación y control de las acciones y de la documentación asociada.

Todas aquellas tareas auxiliares adicionales necesarias para poder realizar las acciones previstas.

29.8.2. Generación de material promocional para difusión de proyecto Smart.

El servicio comprende todas aquellas actuaciones necesarias para el diseño, gestión y producción de materiales y contenidos de soporte necesarios para las actuaciones de promoción y difusión específicas de proyectos de Smart Cities. Estos contenidos tienen como elemento vertebrador la puesta en valor de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito indicado e incluyen la creación de piezas digitales de comunicación y divulgación específicas, material físico y/o cualquier otro tipo de contenido necesario en el formato más adaptado posible al público objetivo.

Para la realización de actuaciones de promoción y difusión se requiere disponer del conjunto de materiales y contenidos específicos necesarios para la generación de materiales y contenido, proponiéndose por parte de SANDETEL, una ejecución y gestión integral para aquellos encargos que por sus necesidades específicas así lo recomienden.

Con carácter enunciativo y no limitativo, las actividades y servicios que se incluyen en este producto son las siguientes:

Es copia auténtica de documento electrónico

Desarrollo de guías de estilo.

Generación y producción de cartelería y otro material impreso

Diseño y producción de vinilos adhesivos de señalización.

Diseño y producción de contenidos digitales y espacios web para de campañas de difusión específicas en medios online.

Control de calidad en la producción de los distintos materiales y contenidos.

Gestión y operación de la logística asociada (almacenamiento, transporte, suministro, etc.).

Aquellas tareas auxiliares adicionales necesarias para poder realizar las acciones previstas.

29.9. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.

29.9.1. Organización de evento tipo 1.

Servicio para la organización de un evento con las siguientes características:

- Duración aproximada: 2 horas.
- Público objetivo aproximado: hasta 50 personas.
- Este servicio incluye:
- Trabajos de gestión y coordinación del proyecto.
- Diseño de la imagen del evento y, en caso de necesidad, producción de elementos decorativos y de señalización.
- Provisión de medios materiales, técnicos y audiovisuales necesarios para el adecuado desarrollo de los eventos (sonido, iluminación, proyecciones, sistema de grabación de vídeo…)
- Retransmisión vía streaming.
- Creación de una landing page del evento.
- Gestión de las inscripciones de los participantes, identificando las inscripciones presenciales y las online.
- Al menos 1 ponente para el evento que tenga relación con la temática a tratar.
- Reportaje fotográfico y edición de vídeo resumen del evento.
- Informe final de resultados.

Es copia auténtica de documento electrónico

29.9.2. Organización evento tipo 2.

Servicio para la organización de un evento con las siguientes características:

- Duración aproximada: Jornada de mañana o de tarde.
- Público objetivo aproximado: hasta 100 personas.
- Este servicio incluye:
- Trabajos de gestión y coordinación del proyecto.
- Diseño de la imagen del evento.
- Provisión de medios materiales, técnicos y audiovisuales necesarios para el adecuado desarrollo de los eventos (sonido, iluminación, proyecciones, sistema de grabación de vídeo…).
- Retransmisión vía streaming.
- Servicio de catering para desayuno de trabajo.
- Creación de una landing page.
- Producción de programa y materiales de bienvenida para los asistentes.
- Producción de elementos decorativos y de señalización.
- Servicio de secretaría técnica (registro, acreditación, confirmaciones…)
- Al menos 1 ponente para el evento en relación con la temática a tratar.
- Reportaje fotográfico y edición de vídeo resumen del evento.
- Servicio de limpieza y otros medios auxiliares que fueran necesarios.

29.9.3. Organización de evento tipo 3.

Servicio para la organización de un evento con las siguientes características:

- Duración aproximada: Jornada de mañana o de tarde.
- Público objetivo aproximado: hasta 200 personas.
- Este servicio incluye:
- Trabajos de gestión y coordinación del proyecto.
- Diseño imagen del evento.
- Provisión de medios materiales, técnicos y audiovisuales necesarios para el adecuado desarrollo de los eventos (sonido, iluminación, proyecciones, sistema de grabación de vídeo…).
- Retransmisión vía streaming.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Servicio de catering para desayuno de trabajo.
- Creación de landing page.
- Producción de programa y materiales de bienvenida para los asistentes.
- Producción de elementos decorativos y de señalización.
- Servicio de secretaría técnica (registro, acreditación, confirmaciones…)
- Presentador del evento.
- Al menos 1 ponente para el evento en relación con la temática a tratar.
- Servicio de limpieza, seguridad y otros medios auxiliares necesarios.
- Conexión a Internet vía Wi-Fi.
- Reportaje fotográfico y edición de vídeo resumen del evento.
- Servicio de traducción simultánea a lengua de signos.

29.9.4. Organización de evento online.

Las características principales de este servicio son las siguientes:

- Duración aproximada: Jornada de mañana o de tarde.
- Público objetivo aproximado: hasta 1000 personas conectadas a través de internet.
- El servicio dependerá de las necesidades específicas del cliente, ofreciéndose los siguientes servicios técnicos:
- Trabajos de gestión y coordinación del proyecto.
- Diseño imagen del evento.
- Provisión de medios materiales, técnicos y audiovisuales necesarios para el adecuado desarrollo de los eventos.
- Retransmisión vía streaming.
- Creación de landing page
- Servicio online de secretaría técnica (registro, acreditación, confirmaciones…)
- Presentador del evento.
- Al menos 1 ponente para el evento en relación con la temática a tratar.
- Servicio de traducción simultánea a lengua de signos.

29.9.5. Organización de evento en proyectos especiales.

Diseño, organización, ejecución y evaluación de un evento que por su especificidad requiera de una adaptación a la medida de las necesidades del cliente.

Es copia auténtica de documento electrónico

Este caso el precio final dependerá de los requisitos que finalmente se determinen por parte del cliente.

29.10. STANDS.

29.10.1. Adecuación de stand básico.

Decoración y adecuación de un espacio expositivo de hasta 16m/s. El servicio incluye el diseño y producción de elementos de decoración del espacio, que permita obtener expositores que resalten la marca o los servicios que se deseen promocionar, así como el equipamiento audiovisual e iluminación necesario para proyectar vídeos o llevar a cabo presentaciones que doten de dinamismo y actividad el espacio del proyecto en el evento.

El stand se asume con mobiliario básico ya incluido (expositores, mesas de trabajo, taburetes, sillas,), no formando éste por tanto parte del alcance del servicio, pero sí su adecuación y decoración.

29.10.2. Adecuación de stand avanzado.

Decoración y adecuación personalizada de un stand, en función de las características del stand y las necesidades concretas que demande el cliente.

Este caso el precio final dependerá de los requisitos que finalmente se determinen por parte del cliente.

29.10.3. Diseño y montaje de stand básico.

Diseño y montaje de un stand de características básicas para espacio expositivo de hasta 16m/s. Incluye atención del espacio y una producción de materiales y mobiliario mínima: mesa y 2 sillas, así como el personal de apoyo para atención del stand y la colocación de elementos decorativos necesarios.

Se contempla también el diseño y producción de elementos de decoración del espacio (vinilos, etc.) así como el equipamiento audiovisual e iluminación necesario para proyectar vídeos o llevar a cabo presentaciones que doten de dinamismo y actividad el espacio del proyecto en el evento.

Es copia auténtica de documento electrónico

29.10.4. Diseño y montaje de stand avanzado.

Diseño y montaje personalizado de un stand, en función de las características y las necesidades concretas que demande el cliente.

Este caso el precio final dependerá de los requisitos que finalmente se determinen por parte del cliente.

29.11. MATERIAL IMPRESO DE COMUNICACIÓN.

29.11.1. Material de difusión y comunicación.

Producción de distintos tipos de materiales físicos personalizados que incluyan el logo o determinados mensajes orientados a promocionar un proyecto, servicio o producto, ya sea impreso en el propio objeto o en un elemento accesorio.

La tipología de material a producir es muy variada y dependerá de las necesidades del cliente: folletos, guías, cartelería, cuadernillos, exhibidores para eventos, así como cualquier otro material promocional.

29.11.2. Diseño de roll-up.

Diseño y copy para impresión de una lona de roll-up junto con la artefinalización para su impresión. También se contempla la posibilidad de hacer una adaptación de un diseño o copy anterior.

29.11.3. Producción de roll-up.

Producción de un display divulgativo de 100x200 cm. Reutilizable. Desmontable y pensado para larga duración.

29.11.4. Producción de roll-up.

Diseño y copy para impresión de un folleto y artefinalización para su impresión. También se contempla la posibilidad de hacer una adaptación de un diseño o copy anterior.

29.11.5. Diseño de dosier.

Diseño para impresión de un dossier y artefinalización para su impresión.

Es copia auténtica de documento electrónico

29.12. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN EN EL TERRITORIO.

29.12.1. Actividad de promoción y difusión en territorio básica.

Este servicio contempla el trabajo necesario para llevar un contenido en un formato físico al público objetivo a través de medios presenciales sin una personalización de la entrega al usuario final. Ejemplos: Producción y envío de folletos, dossieres u otros elementos de mercadotecnia para que se entreguen en uno o varios puntos y de ahí se entreguen al usuario final.

Este caso el precio final dependerá de los requisitos que finalmente se determinen por parte del cliente.

29.12.2. Actividad de promoción y difusión en territorio avanzado.

Este servicio contempla el trabajo para llevar un contenido al público objetivo a través de medios presenciales con una personalización de la entrega al usuario final que requiere algún tipo de escenificación del contenido en una localización concreta. Ejemplos: Entrega de folletos o dossieres a través de dinamizadores callejeros, actores u otro personal. Añadiendo lo necesario para montar la infraestructura que dota de sentido la acción (enara, mobiliario, medios técnicos de grabación de vídeo y/o audio, pantallas, photocall, mini-stand, objetos para llamar la atención del público).

Este caso el precio final dependerá de los requisitos que finalmente se determinen por parte del cliente.

29.12.3. Inserción en medios generalistas.

Servicio consistente en la Obtención de espacios en medios de comunicación generalistas (TV, radio o prensa escrita) para la inserción de campañas de difusión de servicios o proyectos.

29.13. GESTIÓN E INSTALACIÓN DE CERTIFICADOS SSL.

Gestión e instalación de certificados SSL de servidor:

Es copia auténtica de documento electrónico

Básico: Para un solo dominio (sin subdominios) para un año, con validación de la organización.

Avanzado: Para un dominio y todos los subdominios (wildcard). Vigencia de un año. Con validación de la organización.

29.14. MONITORIZACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA.

Gestión y configuración de una herramienta de monitorización y escucha activa para la monitorización de marcas, productos o servicios. Este servicio contempla además la elaboración de un informe mensual con la información más relevante.

Básico: Número limitado de alertas, menciones y usuarios.

Avanzado: Varios usuarios (3), 5 alertas, Dashboard, análisis del sentimiento, influencers.

Especializado: Funcionalidades a acordar en función de las necesidades del cliente.

29.15. COMPLEMENTO PARA BLOGS.

Instalación y configuración de plantillas y componentes de código para blogs basados en tecnología Wordpress que permiten ampliar la funcionalidad estándar por defecto de la herramienta.

29.16. HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN PARA EL TRABAJO EN EQUIPO.

Configuración y puesta en marcha de una herramienta que responda a las necesidades del cliente y que favorezca la comunicación y el trabajo colaborativo de los miembros del equipo.

29.17. HERRAMIENTA DE MARKETING ONLINEY GESTIÓN DE CLIENTES.

Configuración y puesta en marcha de una herramienta con funcionalidades de marketing para facilitar la relación con clientes y atraer a potenciales usuarios y usuarias:

Es copia auténtica de documento electrónico

Básica: Funcionalidades básicas de marketing.

Avanzada: Funcionalidades avanzadas de marketing.

29.18. HERRAMIENTAS DE E-MAIL MARKETING.

Configuración y puesta en marcha de una herramienta para el diseño y ejecución de campañas de email marketing:

Básica: Funcionalidades básicas de e-mail marketing.

Avanzada: Funcionalidades avanzadas e e-mail marketing.

29.19. RETRANSMISIÓN DE EVENTO A TRAVÉS DE INTERNET.

Transmisión vía streaming de eventos empleando plataformas de terceros o redes sociales. Se generará además un archivo de vídeo con la correspondiente grabación. Se distinguen dos tipos de eventos en función de su duración:

Evento de hasta 4 horas.

Evento de hasta 8 horas.

29.20. SERVICIOS DE INFORMACIÓN A EMPRESAS EN MATERIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

Prestación de un servicio de información a empresas, tanto tecnológicas como no tecnológicas, en diferentes materias vinculadas a la transformación digital: instrumentos de financiación pública y ayudas para el desarrollo empresarial, licitaciones públicas, vigilancia tecnológica.

29.21. REGISTRO DE MARCA EN OFICINA DE PATENTES Y MARCAS.

Registro en la Oficina Española de Patentes y Marcas de una marca vinculada a los proyectos y actividades desarrolladas en el ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Incluye los servicios de solicitud de registro, abono de tasas oficiales y concesión y vigilancia durante el período de vigencia del registro.

Es copia auténtica de documento electrónico

29.22. ADHESIÓN A/ PROMOCIÓN DE ORGANIZACIONES/FOROS ESPECIALIZADOS EN EL ÁMBITO DE LA ECONOMÍA DIGITAL.

En ocasiones la promoción de los proyectos y/o iniciativas relacionadas con el fomento de la Economía Digital necesitan de la participación en foros o eventos específicos relevantes en el sector, organizados por otras entidades o instituciones que requieren del pago de una tasa de adhesión o participación. Dichos eventos o foros son relevantes bien porque permiten dar a conocer el conjunto de programas para el Fomento de la Economía Digital que pone en marcha la Junta de Andalucía, bien porque contribuyen al posicionamiento del sector empresarial andaluz en un sentido amplio, lo cual es misión fundamental de la administración de la Junta de Andalucía.

Por ello Sandetel pone a disposición de los distintos organismos de la Junta de Andalucía un servicio de identificación y gestión de la participación en eventos o foros relevantes. Dicho servicio abarca desde la identificación del evento o foro, el posicionamiento del proyecto y/o marca de la Junta de Andalucía, el pago de la inscripción correspondiente, si la hubiese, así como el pago por la contraprestación correspondiente a la reserva de espacio y/o diseño de los elementos y espacios necesarios para la presencia de la marca Junta de Andalucía o de los proyectos que esta administración desarrolla.

Debido a la heterogeneidad de sectores de actividad se trata de un servicio a medida con una fase de producción a facturar al cliente.

29.23. SERVICIO DE CONSULTORÍA.

29.23.1. Resumen del Servicio.

A través de este servicio se ofrece consultoría especializada a partir de la explotación de la información procedente de Bases de Datos (BB.DD) de referencia.

29.23.2. Descripción del Servicio.

Este servicio se desarrollará por un equipo de consultores de Sandetel que analizará las necesidades de los clientes, realizará las pertinentes consultas a la/s BB.DD. contratada/s, identificando y seleccionando la documentación de interés, para posteriormente procesarla y desarrollar los trabajos de consultoría especializada que se

Es copia auténtica de documento electrónico

determinen dentro del plan de trabajo acordado con los clientes con carácter previo a la activación del servicio. Los productos asociados a este trabajo de consultoría serán informes tipo básico o avanzado en función del número de horas de consultoría que sean necesarias para desarrollarlos.

Las tareas a realizar para los dos tipos de informes serán idénticas, la diferencia entre ambos estará en la dedicación del equipo de consultoría para su preparación.

Los trabajos por tanto a desarrollar para la elaboración de dichos informes son:

Recepción de petición por parte del cliente.

Preparación de propuesta de alcance para el cliente

Una vez aprobado el alcance, contacto con el proveedor.

Identificación de información de la BBDD objeto de análisis.

Análisis y selección de los documentos de interés.

Procesado de la información: Traducción (si es necesario), integración adaptación.

Envío de entregable al cliente.

29.23.3. Condiciones de prestación del Servicio.

El coste del servicio se revisará anualmente, en función de las necesidades de los distintos clientes y las BB.DD. a las que se estime necesario suscribirse.

Antes del inicio de la prestación del servicio, se deberá acordar un plan de Trabajo con el cliente que definirá las líneas generales del trabajo a desarrollar y los costes totales del servicio. Este Plan de Trabajo se podrá modificar de mutuo acuerdo entre el cliente y Sandetel.

29.23.4. Facturación.

La unidad de tarificación será por informe que será de tipo básico o avanzado en función del número de horas de consultoría que sean necesarias para desarrollarlo.

Es además necesario tener en cuenta que:

Los informes se pueden facturar por unidades no enteras.

Es copia auténtica de documento electrónico

Los informes de mayor complejidad y esfuerzo que el previsto en este cálculo podrían descomponerse en varias peticiones que se acordarán con el cliente en la propuesta de alcance.

Si se solicitarán por parte de los clientes trabajos adicionales no previstos que superen las horas estimadas por informe, éstas se computarán de acuerdo con el cliente facturando las horas de consultoría que excedan de las estipuladas.

29.24. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

FORMACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Es copia auténtica de documento electrónico

30. SERVICIO DE FORMACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).

30.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio de Formación en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), comprende todas aquellas actuaciones necesarias para el diseño, gestión, ejecución y evaluación de acciones y contenidos formativos dirigidos a la ciudadanía, las empresas y las administraciones públicas. Acciones que van desde los niveles más básicos a otros avanzados y especializados, con el objetivo de conseguir un acercamiento efectivo a las TIC que redunde en un uso adecuado de las herramientas que se ponen a su disposición y contribuir con ello a su proceso de incorporación a la Sociedad y la Economía Digital. Se contemplan también servicios formativos de contenido más amplio, específicamente dirigidos a incidir en el desarrollo capacidades no necesariamente tecnológicas de aquellas empresas que pertenecen al propio sector de las TIC.

Para ello se ha definido un amplio tarifario de servicios que contempla aquellos servicios más habituales y demandados y entre los que destacamos:

Asistencia técnica en formación TIC.

Formación presencial.

Formación semipresencial

Contenidos y materiales de apoyo a la formación.

30.2. DESCRIPCIÓN.

Andalucía, como el resto de economías de su entorno, está inmersa en un proceso de cambio para adaptarse al nuevo contexto digital y tratar así de aprovechar las oportunidades que se derivan de la Economía Digital, que surge no sólo como consecuencia del desarrollo y de las nuevas posibilidades de aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, sino también por la intensa propagación y uso de las mismas por parte de la ciudadanía, las empresas y las propias administraciones públicas.

Es copia auténtica de documento electrónico

Este escenario que define hoy Internet y en general, las Tecnologías de la Información y la Comunicación, hace necesario incidir en el desarrollo de la competencia digital para la construcción de una sociedad andaluza inclusiva y comprometida que emplee activamente las TIC para su desarrollo social, tanto a nivel personal como profesional. Destacar también tanto a las empresa como a las administraciones públicas, que necesitan gestionar adecuadamente su proceso de transformación digital para adaptarse al ritmo que marcan los cambios tecnológicos, de la misma forma en que necesitan seguir innovando y operando con las nuevas reglas que los lleven a implementar los cambios necesarios en sus prácticas habituales.

Es por ello por lo que los distintos elementos que componen el presente servicio abundan en la necesidad del fomento de la competencia de aprender a aprender para estimular el aprendizaje a lo largo de la vida y la adaptación constante que requiere la evolución tecnológica, con impacto en otros aspectos como el económico, político, social, cultural, etc. El contexto cambia y la persona debe adquirir sus propios recursos para adaptarse a un entorno en continua evolución.

Esta adaptación requiere la adquisición de una competencia básica transversal que permita una adaptación flexible: aprender a aprender, una competencia clave para el aprendizaje permanente.

Todo ello nos lleva a proponer una metodología para la ejecución de los servicios que se basará, fundamentalmente, es aspectos didácticos como:

Motivación: acercando cada contenido a su aplicación práctica, de manera que sean de máxima utilidad para ellos.

Interacción: estrategias de Social Learning y aprendizaje a través de herramientas colaborativas 2.0.

Funcionalidad del aprendizaje: la utilidad y funcionalidad de los contenidos y aprendizaje propuesto es condición esencial en la motivación del alumnado hacia el aprendizaje.

Aprendizaje cooperativo: supone primar al aprendizaje con los otros y de los otros, así como dar importancia al establecimiento de lazos afectivos entre personas.

Es copia auténtica de documento electrónico

Manejo de la tecnología: por el que se fomentará el uso de diferentes dispositivos tecnológicos para la realización de las acciones formativas cotidianas.

Competencia digital: se convierte en el objetivo de los programas formativos, el alumnado y la adquisición o mejoras de sus competencias digitales como elementos centrales del proceso de E-A (Enseñanza-Aprendizaje).

Metodología ABP: Aprendizaje basado en problemas. En esta metodología la persona participante no estudia el contenido y resuelve unos ejercicios, sino que se le plantea un problema y debe acudir a la información para su resolución.

Sandetel por su conocimiento de la materia y como entidad pública de referencia en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se pone a disposición de los distintos organismos públicos para ofrecer su amplia experiencia en el diseño, gestión, ejecución y evaluación de planes formativos dirigidos a la ciudadanía, las empresas y las administraciones públicas de Andalucía.

30.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Amplia experiencia de Sandetel en el desarrollo de proyectos de formación TIC dirigidos a la ciudadanía, las empresas y las administraciones públicas.

Aprovechamiento del conocimiento de la actividad que, en esta materia, se desarrolla con otros organismos, así como de las situaciones comunes a las que se enfrentan los mismos.

Reaprovechamiento de ciertos contenidos, materiales y herramientas que se hayan desarrollado para otros programas y que puedan usarse para otro fin.

Sinergias con los equipos de desarrollo y producción de sistemas de Sandetel, lo que nos permite ofrecer una solución integral de los servicios formativos que requieren de plataformas tecnológicas sobre los que ejecutarse.

30.4. NIVEL DE SERVICIO.

Dado que la naturaleza y actividades a desarrollar en el marco del presente servicio dependen en gran medida del alcance y de los requerimientos finales que se determinen

Es copia auténtica de documento electrónico

por parte de los distintos organismos, el nivel de servicio será definido y acordado específicamente en cada encargo.

30.5. ASISTENCIA TÉCNICA EN FORMACIÓN TIC.

Además de los perfiles descritos en el apartado de Consultoría y Asistencia técnica del presente documento, se incluyen además a continuación un conjunto de perfiles específicamente relacionados con el presente servicio pero que podrán participar si así se requiere, en cualquiera de las actuaciones de que se compone el presente tarifario.

Se muestran, sin ánimo de exhaustividad, una descripción de algunas de las funciones específicas que pueden ser desempeñadas por los perfiles definidos, en el marco del servicio que se describe en este apartado del tarifario:

- Gestor y gestora de proyecto de formación: Coordinación y control general de un proyecto de formación, así como de las tareas de evaluación continua del mismo. Reportar resultados y desviaciones a través de informes de seguimiento en los que se incluirán las acciones de mejora. Remitir la evaluación final del proyecto en su conjunto con sus logros y resultados obtenidos.
- Coordinador y coordinadora de actividades de formación: Apoyar a la persona responsable de la gestión del proyecto de formación en el diseño control de los procesos para garantizar el correcto desarrollo de las actividades. Apoyar en la definición, dimensionamiento y coordinación del equipo de trabajo. Supervisar la ejecución de las distintas acciones formativas. Apoyar en la elaboración de informes de ejecución, en colaboración con la persona responsable de la gestión.
- Técnico y técnica de formación: Participar de la organización de las distintas acciones formativas. Colaborar en la adecuación de los espacios y medios técnicos en colaboración con el equipo de formadores y formadoras según la metodología de formación que corresponda. Gestionar la producción y envío de materiales didácticos necesarios. Recopilar información de base para elaborar informes de seguimiento de la actividad en colaboración con las personas formadoras.
- Técnico pedagógico especializado y técnica pedagógica especializada: Asesorar en la definición de planes formativos. Establecer las líneas pedagógicas y

Es copia auténtica de documento electrónico

didácticas de las acciones formativas que requieran de una mayor experiencia, así como de los contenidos, recursos y materiales que las componen. Establecer los principios didácticos de la formación de las personas docentes. Proponer mejoras innovadoras tanto en los contenidos como en las modalidades de impartición de las distintas acciones.

- Técnico y técnica pedagógica: Establecer las líneas pedagógicas y didácticas de las acciones formativas, así como de los contenidos, recursos y materiales que las componen. Establecer los principios didácticos de la formación de las personas docentes.
- Responsable de contenidos formativos: Analizar catálogos de acciones formativas y su adecuación a los objetivos de los distintos programas, realizando las modificaciones y actualizaciones necesarias. Revisar los contenidos y recursos que componen una acción formativa. Coordinar la elaboración de nuevos contenidos. Proponer nuevas acciones de formación específicamente diseñadas para colectivos que se consideren de especial interés. Aportar de información complementaria que permita al alumnado profundizar en las materias en cada curso.
- Especialista en Teleformación y MOOC: Diseñar la metodología didáctica para las distintas modalidades de impartición, adaptándola a la temática y colectivo destinatario. Elaborar itinerarios formativos adaptados a los perfiles destinatarios de las distintas acciones, poniendo especial atención a aquellos identificados como colectivos preferentes. Diseñar el modelo de Plan de Acción Tutorial para cada acción formativa, junto a la dirección de acción tutorial para cada acción formativa, junto a la dirección de acción tutorial y el equipo de personas formadoras.
- Soporte administrativo especializado: Apoyar en la gestión logística de los recursos y materiales didácticos. Dar soporte a la gestión y control de documentación asociado a las distintas acciones formativas. Apoyar en la elaboración de informes de ejecución. Apoyar en la organización de reuniones.
- Formador y formadora: Adaptar la programación didáctica a cada edición, indicando fechas de realización que permitan la consecución de los objetivos de aprendizaje en los tiempos marcados. Impartir acciones formativas mediante el uso de técnicas, estrategias y recursos didácticos específicos para cada colectivo

Es copia auténtica de documento electrónico

y tipología. Orientar al alumnado a lo largo del desarrollo del curso, solucionando dudas relativas al temario en su área de especialidad. Evaluar el proceso formativo a través de la aplicación de instrumentos específicos adaptados a cada colectivo y modalidad de aprendizaje. Elaborar de actas de evaluación de cada edición.

- Formador especializado y formadora especializada: Mismas funciones que el perfil de formador o formadora, pero en materias, destinatarios o modalidades que requieran por su complejidad de un mayor grado de especialización.
- Tutor y tutora online: Adaptar el Plan de Acción Tutorial a cada edición, indicando fechas de realización que permitan la consecución de los objetivos de aprendizaje en los tiempos marcados. Llevar a cabo una comunicación continua con el alumnado antes, durante y después del proceso formativo a través de diferentes herramientas puestas a su disposición. Tutorizar las acciones formativas en su área de especialización mediante el uso de técnicas, estrategias y recursos didácticos específicos para cada colectivo y modalidad. Evaluar el proceso formativo a través de la aplicación de instrumentos específicos adaptados a cada colectivo y modalidad de aprendizaje. Ejercer de catalizador asesorando a los participantes sobre los itinerarios puestos a su disposición y animando a continuar con su recorrido favorito. Recopilar información relacionada con la acción formativa. Motivar al alumnado durante el proceso formativo.
- Tutor online especializado y tutora online especializada: Mismas funciones que el perfil de tutor y tutora online, pero en materias, destinatarios o modalidades que requieran por su complejidad de un mayor grado de especialización.
- Dinamizador y dinamizadora online: Dinamizar las acciones formativas online para fomentar la participación y el interés del alumnado y lograr así un aprendizaje colaborativo. Orientar al alumnado a lo largo del desarrollo de las distintas acciones, solucionando dudas relativas al temario en su área de especialidad. Dinamizar las comunidades online que se creen y, como mínimo, en los perfiles de redes sociales destinados a tal efecto.
- Traductor y traductora en lengua de signos: Traducir al lenguaje de signos tanto en modalidad presencial como a través de algún recurso audiovisual.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Gestor y gestora de proyecto de despliegue territorial: Definir estrategias y planes de despliegue territorial y fortalecimiento de posibles alianzas. Establecer indicadores de seguimiento de la actividad en el territorio. Hacer seguimiento de la actividad en el territorio. Elaborar informes de diagnóstico y actividad.
- Técnico y técnica de despliegue territorial: Estar presente en el territorio para identificar posibles aliados estratégicos. Favorecer el conocimiento en el territorio de los distintos planes y acciones formativas. Promover la formalización de alianzas. Hacer seguimiento de los compromisos adquiridos con los distintos agentes territoriales. Desarrollar labores de evaluación de servicios formativos.

30.6. FORMACIÓN PRESENCIAL.

La formación presencial es la metodología más tradicional aplicada a la educación. Profesora y alumnado comparten un espacio físico común siendo este el contexto de aprendizaje. El contacto directo entre los distintos participantes favorece la interactividad y ayuda a la asimilación de conceptos. Esta modalidad requiere de una asistencia presencial en un horario delimitado y de una participación activa por parte de los alumnos y alumnas.

Dentro de este apartado de formación presencial se distinguen dos modalidades:

Cursos presenciales: Acciones formativas de mayor duración y por tanto de mayor profundización en los contenidos y habilidades propuestos.

Jornadas o talleres presenciales: Charlas formativas presenciales que pretenden profundizar de forma práctica sobre temáticas de interés. Tienen una duración breve y se centran en el aprendizaje de habilidades y capacidades concretas. El enfoque es eminentemente práctico y supone una manera eficaz de aprender a través de la experiencia.

El servicio de formación presencial se estructura además en función del colectivo principal al que se dirige, distinguiendo entre aquellos cursos, jornadas y talleres dirigidos a la ciudadanía, las empresas o aquellos más especializados para empresas y profesionales de las TIC, ya que se considera que, en cada caso, requieren de un nivel de especificidad que hace recomendable un tratamiento diferenciado para el correcto dimensionamiento y la posterior prestación del servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

Finalmente se establece una clasificación de los distintos servicios de formación presencial en función del nivel de conocimiento de partida de los posibles asistentes. De esta forma se dispone de un grado de segmentación adecuado para poder seleccionar el servicio que mejor se adapte a las necesidades de los distintos organismos.

30.7. CURSOS PRESENCIALES.

30.7.1. Diseño de curso presencial para la ciudadanía.

Diseño de un curso presencial de entre 20 y 40 horas de duración dirigido a la ciudadanía. Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica y el desarrollo de los materiales formativos necesarios. Para este servicio se distinguen tres modalidades en función del grado de conocimiento de las TIC del colectivo al que vaya dirigido el curso: personas conocimiento básico, medio o avanzado. Se contempla además la posibilidad de diseñar un curso presencial especializado que por su especificidad requiera de una adaptación a medida de las necesidades del cliente.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán una ficha técnica, la guía del alumnado, contenido formativos, guía del docente y materiales formativos.

30.7.2. Impartición de curso presencial para la ciudadanía.

Impartición de un curso presencial dirigido a la ciudadanía. Se gestiona como un precio hora de impartición único para todos los niveles incluidos en esta tipología de servicio e incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, la impartición y la evaluación de la acción formativa.

El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.7.3. Diseño de curso presencial para empresas.

Diseño de un curso presencial específicamente dirigido a profesionales de empresas. Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica y el desarrollo de los materiales formativos necesarios.

Para este servicio se distinguen tres modalidades en función de la duración prevista del curso: básico (hasta 2 horas de duración), medio (hasta 5 horas de duración) y avanzado (hasta 10 horas de duración).

Es copia auténtica de documento electrónico

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán una ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente y los materiales formativos.

30.7.4. Impartición de curso presencial para empresas.

Impartición de un curso presencial dirigido a profesionales de empresas. El servicio incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, la impartición y la evaluación de la acción formativa. Para este servicio se distinguen tres modalidades en función de la duración prevista del curso: básico (hasta 2 horas de duración), medio (hasta 5 horas de duración) y avanzado (hasta 10 horas de duración). El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.7.5. Diseño de curso presencial especializado para empresas y profesionales.

Diseño de un curso presencial cuyo contenido especializado esté relacionado bien con la transformación digital o bien con contenidos específicos dirigidos a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad). Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica y el desarrollo de los materiales formativos necesarios. Para este servicio se distinguen dos modalidades en función de la duración prevista del curso: tipo 1 (hasta 20 horas de duración) y tipo 2 (hasta 40 horas de duración). Se contempla además la posibilidad de impartir un curso presencial especializado que por su especificidad requiera de una adaptación a medida de las necesidades del cliente. Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán una ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente y los materiales formativos.

30.7.6. Impartición de curso presencial especializado para empresas y profesionales TIC.

Impartición de un curso presencial cuyo contenido especializado esté relacionado bien con la transformación digital o bien con contenidos específicos dirigidos a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad). El servicio incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, la impartición, un especial seguimiento del alumnado y su aprendizaje y la evaluación de la acción formativa.

Es copia auténtica de documento electrónico

Para este servicio se distinguen dos modalidades en función de la duración prevista del curso: tipo 1 (hasta 20 horas de duración) y tipo 2 (hasta 40 horas de duración).

Se contempla además la posibilidad de impartir un curso presencial especializado que por su especificidad requiera de una adaptación a medida de las necesidades del cliente.

El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.7.7. Jornadas o talleres presenciales.

30.7.7.1. Diseño de jornada o taller presencial para la ciudadanía.

Diseño de una jornada o taller presencial de entre 2 y 4 horas de duración dirigido a la ciudadanía. Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica y el desarrollo de materiales formativos necesarios.

Para este servicio se distinguen tres modalidades en función del grado de conocimiento de las TIC del colectivo al que vaya dirigida la jornada o taller presencial: personas conocimiento básico, medio o avanzado. Se contempla además la posibilidad de diseñar una jornada o taller presencial especializado que por su especificidad requiera de una adaptación a medida de las necesidades del cliente.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán una ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente y los materiales formativos.

30.7.7.2. Impartición de jornada o taller presencial para la ciudadanía.

Impartición de una jornada o taller presencial dirigido a la ciudadanía. Se gestiona como un precio hora de impartición para todos los niveles incluidos en esta tipología de servicio e incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, la impartición y la evaluación de la acción formativa.

El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.7.7.3. Diseño de taller presencial para profesionales TIC.

Diseño de un taller presencial específicamente dirigido a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad). Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica y el desarrollo de los materiales formativos necesarios.

Para este servicio se distinguen tres modalidades en función de la duración prevista del taller: básico (hasta 2 horas de duración), medio (hasta 5 horas de duración) y avanzado (hasta 10 horas de duración).

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán una ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente y los materiales formativos.

30.7.7.4. Impartición de taller presencial para profesionales TIC.

Impartición de un taller presencial dirigido a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad). El servicio incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, la impartición y la evaluación de la acción formativa. Para este servicio se distinguen tres modalidades en función de la duración prevista del taller: básico (hasta 2 horas de duración), medio (hasta 5 horas de duración) y avanzado (hasta 10 horas de duración).

El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.7.8. Otros servicios de formación presencial.

30.7.8.1. Gestión de acciones formativas presenciales.

Este servicio contempla todo el trabajo de gestión administrativa y de logística necesario para la impartición de las distintas acciones formativas presenciales (cursos, jornadas o talleres presenciales).

El servicio incluye a modo de resumen y sin ánimo de exhaustividad, el trabajo de gestión y confirmación de asistentes, el envío de materiales formativos a los lugares de impartición, la gestión de certificados de asistencia, la confirmación de adecuación de los recursos presentes en el lugar de impartición o la gestión documental asociada a la actividad.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.7.8.2. Actualización de contenidos de acciones formativas presenciales.

Este servicio desarrolla los trabajos necesarios para llevar a cabo una actualización de contenidos, hiperenlaces y otros recursos didácticos siempre que no supongan más de un 50% la totalidad de los contenidos de la acción formativa presencial.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán un informe de diagnóstico previo y los contenidos maquetados y de autor.

30.8. FORMACIÓN ONLINE.

30.8.1. Formación online tutorizada.

La formación online tutorizada consiste en la implementación de acciones formativas a través de entornos virtuales de aprendizaje. A través de una plataforma de teleformación y mediante las herramientas de comunicación disponibles en la misma, se desarrollan verdaderas comunidades de aprendizaje donde la tutorización y la orientación por parte de los docentes especializados se convierten en el núcleo fundamental del proceso Enseñanza-Aprendizaje. El servicio de formación online tutorizada se estructura además en función del colectivo principal al que se dirige, distinguiendo entre aquellas acciones dirigidas a la ciudadanía, las empresas o aquellos más especializados para profesionales de las TIC, ya que se considera que, en cada caso, requieren de un nivel de especificidad que hace recomendable un tratamiento diferenciado para el correcto dimensionamiento y la posterior presentación del servicio.

Finalmente se establece una clasificación de las distintas acciones de formación online tutorizada en función del nivel de conocimiento de partida de los posibles asistentes. De esta forma se dispone de un grado de segmentación adecuado para poder seleccionar el servicio que mejor se adapte a las necesidades de los distintos organismos.

30.8.1.1. Diseño de acción formativa de teleformación para la ciudadanía.

Diseño de una acción formativa de teleformación de entre 20 y 40 horas de duración dirigida a la ciudadanía. Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica, el desarrollo de los materiales formativos necesarios, las actividades de autoevaluación o

Es copia auténtica de documento electrónico

aprendizaje y la elaboración de un informe final. Para este servicio se distinguen tres modalidades en función del grado de conocimiento de las TIC del colectivo al que vaya dirigida la acción: personas con conocimiento básico, medio o avanzado. Se contempla además la posibilidad de diseñar una acción formativa de teleformación especializada que por su especificidad requiera de una adaptación a medida de las necesidades del cliente.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán el contenido empaquetado para su implementación en la plataforma, la ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente, la guía de tutorización, el manual de contenidos, el diseño instruccional y la guía del campus.

30.8.1.2.Tutorización de acción formativa de teleformación para la ciudadanía.

Tutorización y dinamización de una acción formativa de teleformación de entre 20 y 40 horas. Se gestiona como un coste único para todos los niveles incluidos en esta tipología de servicio e incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, dinamización y seguimiento de actividades, uso de material didáctico y contenido complementario, así como la comunicación con el alumnado para el seguimiento del logro y otras actividades recomendadas. El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.8.1.3.Diseño de acción formativa de teleformación de empresas.

Diseño de una acción formativa de teleformación específicamente dirigida a profesionales de empresas. Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica, el desarrollo de los materiales formativos necesarios, las actividades de autoevaluación o aprendizaje y la elaboración de un informe final.

Para este servicio se distinguen dos modalidades en función de la duración prevista de la acción: básica (hasta 10 horas de duración) y avanzada (hasta 20 horas de duración).

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán el contenido empaquetado para su implementación en la plataforma, la ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente, la guía de tutorización, el manual de contenidos, el diseño instruccional y la guía del campus.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.8.1.4. Tutorización de acción formativa de teleformación empresas.

Tutorización y dinamización de una acción formativa de teleformación dirigida específicamente a profesionales de empresas. Este servicio incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, dinamización y seguimiento de actividades, uso de material didáctico y contenido complementario, así como la comunicación con el alumnado para el seguimiento del logro y otras actividades recomendadas. Para este servicio se distinguen dos modalidades en función de la duración prevista de la acción: básica (hasta 10 horas de duración) y avanzada (hasta 20 horas de duración). El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.8.1.5. Diseño de acción formativa de teleformación para profesionales.

Diseño de una acción formativa de teleformación específicamente dirigida a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad). Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica, el desarrollo de los materiales formativos necesarios, las actividades de autoevaluación o aprendizaje y la elaboración de un informe final.

Para este servicio se distinguen dos modalidades en función de la duración prevista de la acción formativa de teleformación: básica (hasta 10 horas de duración) y media (hasta 20 horas de duración). Se contempla además la posibilidad de diseñar una acción formativa de teleformación que por su especificidad requiera de una adaptación a medida de las necesidades del cliente. Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán el contenido empaquetado para su implementación en la plataforma, la ficha técnica, la guía del alumnado, la guía de tutorización, el manual de contenidos y la guía del campus.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.8.1.6.Tutorización de acción formativa de teleformación para profesionales TIC.

Tutorización y dinamización de una acción formativa de teleformación específicamente dirigida a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad). Este servicio incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, dinamización y seguimiento de actividades, uso de material didáctico y contenido complementario, así como la comunicación con el alumnado para el seguimiento del logro y otras actividades recomendadas. Para este servicio se distinguen dos modalidades en función de la duración prevista de la acción formativa de teleformación: básica (hasta 10 horas de duración) y media (hasta 20 horas de duración). Se contempla además la posibilidad de tutorizar una acción formativa de teleformación que por su especificidad requiera de una adaptación a medida de las necesidades del cliente. El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.8.1.7.Gestión de acción formativa de teleformación.

Este servicio contempla todo el trabajo de gestión administrativa y de adaptación del campus necesario para la impartición de las distintas acciones formativas en entornos virtuales de aprendizaje (EVA).

El servicio incluye a modo de resumen y sin ánimo de exhaustividad, el trabajo de gestión de matriculaciones, generación de ediciones, la gestión en grupos, gestión de las comunicaciones o la gestión documental asociada a la actividad.

30.8.1.8.Actuación de contenidos de acción formativa de teleformación.

Este servicio desarrolla los trabajos necesarios para llevar a cabo una actualización de contenidos, hiperenlaces y otros recursos didácticos siempre que no supongan más de un 50% la totalidad de los contenidos de la acción formativa de teleformación.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán un informe de diagnóstico previo y el contenido maquetado y empaquetado para su implementación en la plataforma.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.8.2. MOOC.

En inglés Massive Open Online Curses. Se trata de una acción formativa online a través de una plataforma de acceso abierto y habitualmente sin restricción en el número de personas usuarias. En esta modalidad se resalta la importancia de la comunidad de aprendizaje ya que son los miembros de esta comunidad los que aportan información, generan contenidos y colaboran en el proceso de aprendizaje de todos los participantes. La construcción del conocimiento se hace de manera colectiva a través de las redes sociales las herramientas de la web 2.0.

30.8.2.1. Diseño de MOOC dirigido a la ciudadanía.

Diseño de una acción formativa tipo MOOC de entre 20 y 40 horas de duración dirigido a la ciudadanía. Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica, el desarrollo de los materiales formativos necesarios, las actividades de autoevaluación o aprendizaje y la elaboración de un informe final.

Para este servicio se distinguen tres modalidades en función del grado de conocimiento de las TIC del colectivo al que vaya dirigida la acción: personas conocimiento básico, medio o avanzado.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán el contenido empaquetado para su implementación en la plataforma, la ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente, la guía de tutorización, el manual de contenidos, el diseño instruccional y la guía del campus.

30.8.2.2. Tutorización de MOOC para la ciudadanía

Tutorización y dinamización de una acción formativa tipo MOOC de entre 20 y 40 horas y dirigida la ciudadanía. Se gestiona como un coste único para todos los niveles incluidos en esta tipología de servicio e incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, dinamización y seguimiento de actividades, uso de material didáctico y contenido complementario, así como la comunicación con el alumnado para el seguimiento del logro y otras actividades recomendadas.

El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.8.2.3.Diseño de MOOC para empresas y profesionales TIC.

Diseño de una acción formativa tipo MOOC de entre 4 y 6 semanas de duración cuyo contenido esté relacionado bien con la transformación digital o bien con contenidos específicos dirigidos a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad). Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica, el desarrollo de los materiales formativos necesarios, las actividades de autoevaluación o aprendizaje y la elaboración de un informe final.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán el contenido empaquetado para su implementación en la plataforma, la ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente, la guía de tutorización, el manual de contenidos, el diseño instruccional y la guía del campus.

30.8.2.4.Tutorización de MOOC para empresas y profesionales TIC.

Tutorización de una acción formativa tipo MOOC de entre 4 y 6 semanas de duración cuyo contenido esté relacionado bien con la transformación digital o bien con contenidos específicos dirigidos a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad). Este servicio incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, dinamización y seguimiento de actividades, uso de material didáctico y contenido complementario, así como la comunicación con el alumnado para el seguimiento del logro y otras actividades recomendadas.

El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.8.2.5.Diseño de MOOC especializado.

Diseño de una acción formativa tipo MOOC especializado que por su especificidad requiera de una adaptación a la medida de las necesidades del cliente. Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica, el desarrollo de los materiales formativos necesarios, las actividades de autoevaluación o aprendizaje y la elaboración de un informe final.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán el contenido empaquetado para su implementación en la plataforma, la ficha técnica, la guía del

Es copia auténtica de documento electrónico

alumnado, la guía del docente, la guía de tutorización, el manual de contenidos, el diseño instruccional y la guía del campus.

30.8.2.6. Tutorización de MOOC especializado.

Tutorización de una acción formativa tipo MOOC especializado que por su especificidad requiera de una adaptación a la medida de las necesidades del cliente. Este servicio incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, dinamización y seguimiento de actividades, uso de material didáctico y contenido complementario, así como la comunicación con el alumnado para el seguimiento del logro y otras actividades recomendadas.

El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.8.2.7. Gestión de MOOC.

Este servicio contempla todo el trabajo de gestión administrativa y de adaptación del campus necesario para la impartición de las distintas acciones formativas en entornos virtuales de aprendizaje (EVA).

El servicio incluye a modo de resumen y sin ánimo de exhaustividad, el trabajo de gestión de matriculaciones, generación de ediciones, la gestión de grupos, gestión de las comunicaciones o la gestión documental asociada a la actividad.

30.8.3. Seminarios online.

El seminario online es en una charla o conferencia que se realiza a través de un entorno virtual y mediante una comunicación síncrona entre las distintas personas participantes. Las herramientas informáticas y de soporte disponibles hoy en día para esta metodología, permiten que las personas interactúen en un mismo momento, aunque se encuentren en ubicaciones físicas distintas, lo que facilita enormemente el acceso a esta modalidad formativa, así como la participación de las personas interesadas.

30.8.3.1. Diseño e impartición de seminario online.

Diseño e impartición de un seminario online en directo de hasta 2 horas de duración. Este servicio incluye la definición de objetivos, contenidos y recursos, la organización y puesta a disposición de los medios logísticos y técnicos necesarios para la impartición, la gestión

Es copia auténtica de documento electrónico

de las inscripciones y matriculaciones y la gestión de las distintas comunicaciones necesarias para el correcto desarrollo de la acción a impartir.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán la grabación de la sesión para posibles usos posteriores y el informe de cierre de la acción formativa.

30.8.3.2.Diseño e impartición de seminario online especializado.

Diseño e impartición de un seminario online especializado en directo de hasta 2 horas de duración. Este servicio entraña una mayor complejidad e incluye la definición de objetivos, contenidos y recursos, la organización y puesta a disposición de los medios logísticos y técnicos necesarios para la impartición, la gestión de las inscripciones y matriculaciones y la gestión de las distintas comunicaciones necesarias para el correcto desarrollo de la acción a impartir.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán la grabación de la sesión para posibles usos posteriores y el informe de cierre de la acción formativa.

30.9. FORMACIÓN SEMIPRESENCIAL.

La formación semipresencial o Blended Learning, consiste en la realización de acciones formativas en las que parte de esta formación se realiza de manera presencial y la otra a través de una plataforma de teleformación. Se trata, por tanto, de combinar la modalidad presencial con la formación online. En esta modalidad de formación se puede variar el peso que tiene cada una de las modalidades en función de los objetivos pedagógicos que se persigan en cada caso.

El servicio se semipresencial se estructura además en función del colectivo principal al que se dirige, distinguiendo entre aquellas acciones dirigidas a la ciudadanía, las empresas o aquellas más especializadas para profesionales de las TIC, ya que se considera que, en cada caso, requieren de un nivel de especificidad que hace recomendable un tratamiento diferenciado para el correcto dimensionamiento y la posterior prestación del servicio.

Finalmente se establece una clasificación de las distintas acciones de formación online tutorizada en función del nivel de conocimiento de partida de los posibles asistentes. De esta forma se dispone de un grado de segmentación adecuado para poder seleccionar el servicio que mejor se adapte a las necesidades de los distintos organismos.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.9.1. Diseño de acción formativa semipresencial para la ciudadanía.

Diseño de una acción formativa de tipo blended-learning (que combina formación presencial y teleformación) de entre 20 y 40 horas de duración y dirigida a la ciudadanía. Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica, el desarrollo de los materiales formativos necesarios, las actividades de autoevaluación o aprendizaje y la elaboración de un informe final.

Para este servicio se distinguen tres modalidades en función del grado de conocimiento de las TIC del colectivo al que vaya dirigida la acción: personas con conocimiento básico, medio o avanzado. Se contempla además la posibilidad de

Diseñar una acción formativa de teleformación especializada que por su especificidad requiera de una adaptación a medida de las necesidades del cliente.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán el contenido empaquetado para su implementación en la plataforma, la ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente, la guía de tutorización, el manual de contenidos, el diseño instruccional y la guía del campus.

30.9.2. Impartición de acción formativa semipresencial para la ciudadanía.

Impartición de una acción formativa semipresencial de entre 20 y 40 horas de duración dirigida a la ciudadanía. Se gestiona como un coste único por hora de impartición para todos los niveles incluidos en esta tipología de servicio e incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, impartición de la parte presencial, dinamización y seguimiento de actividades online, uso de material didáctico y contenido complementario, así como la comunicación con el alumnado para el seguimiento del logro y otras actividades recomendadas, incluyendo la evaluación de la acción formativa. El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.9.3. Diseño de acción formativa semipresencial para empresas.

Diseño de una acción formativa de tipo blended-learning (que combina formación presencial y teleformación) dirigida a profesionales de empresas. Este servicio incluye el

Es copia auténtica de documento electrónico

diseño de la metodología didáctica, el desarrollo de los materiales formativos necesarios, las actividades de autoevaluación o aprendizaje y la elaboración de un informe final.

Para este servicio se distinguen dos modalidades en función de la duración prevista de la acción: básica (hasta 20 horas de duración, 10 horas presenciales y 10 horas online) y avanzada (hasta 40 horas de duración, 15 horas presenciales y 25 horas online).

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán el contenido empaquetado para su implementación en la plataforma, la ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente, la guía de tutorización, el manual de contenidos, el diseño instruccional y la guía del campus.

30.9.4. Impartición acción formativa semipresencial para empresas.

Impartición de una acción formativa semipresencial dirigida a profesionales de empresas. Este servicio incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, impartición de la parte presencial, dinamización y seguimiento de actividades online, uso de material didáctico y contenido complementario, así como la comunicación con el alumnado para el seguimiento del logro y otras actividades recomendadas, incluyendo la evaluación de la acción formativa.

Para este servicio se distinguen dos modalidades en función de la duración prevista de la acción: básica (hasta 20 horas de duración, 10 horas presenciales y 10 horas online) y avanzada (hasta 40 horas de duración, 15 horas presenciales y 25 horas online).

El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.9.5. Diseño de acción formativa semipresencial para profesionales TIC.

Diseño de una acción formativa de tipo blended-learning (que combina formación presencial y teleformación) dirigida a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad). Este servicio incluye el diseño de la metodología didáctica, el desarrollo de los materiales formativos necesarios, las actividades de autoevaluación o aprendizaje y la elaboración de un informe final.

Es copia auténtica de documento electrónico

Para este servicio se distinguen dos modalidades en función de la duración prevista de la acción: básica (hasta 20 horas de duración, 10 horas presenciales y 10 horas online) y avanzada (hasta 40 horas de duración, 15 horas presenciales y 25 horas online). Se contempla además la posibilidad de diseñar una acción formativa semipresencial que por su especificidad requiera de una adaptación a medida de las necesidades del cliente.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán el contenido empaquetado para su implementación en la plataforma, la ficha técnica, la guía del alumnado, la guía del docente, la guía de tutorización, el manual de contenidos, el diseño instruccional y la guía del campus.

30.9.6. Impartición acción formativa semipresencial para profesionales TIC.

Impartición de una acción formativa semipresencial dirigida a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad). Este servicio incluye la organización de los medios logísticos y técnicos necesarios, impartición de la parte presencial, dinamización y seguimiento de actividades online, uso de material didáctico y contenido complementario, así como la comunicación con el alumnado para el seguimiento del logro y otras actividades recomendadas, incluyendo la evaluación de la acción formativa.

Para este servicio se distinguen dos modalidades en función de la duración prevista de la acción: básica (hasta 20 horas de duración, 10 horas presenciales y 10 horas online) y avanzada (hasta 40 horas de duración, 15 horas presenciales y 25 horas online). Se contempla además la posibilidad de impartir una acción formativa semipresencial que por su especificidad requiera de una adaptación a medida de las necesidades del cliente.

El entregable que se generará con motivo de este servicio será el informe de cierre de la acción formativa.

30.9.7. Gestión de acción formativa semipresencial.

Este servicio contempla todo el trabajo de gestión administrativa y de logística necesario para la impartición de las distintas acciones formativas semipresenciales.

El servicio incluye a modo de resumen y sin ánimo de exhaustividad, el trabajo se gestión y confirmación de asistentes, el envío de materiales formativos a los lugares de

Es copia auténtica de documento electrónico

impartición, la gestión de certificados de asistencia, la confirmación de adecuación de los recursos presentes en el lugar de impartición, la generación de ediciones, la gestión de grupos, gestión de comunicaciones o la gestión documental asociada a la actividad.

30.9.8. Actualización de contenidos de acción formativa semipresencial.

Este servicio desarrolla los trabajos necesarios para llevar a cabo una actualización de contenidos, hiperenlaces y otros recursos didácticos siempre que no supongan más de un 50% la totalidad de los contenidos de la acción formativa semipresencial.

Los entregables que se generarán con motivo de este servicio serán un informe de diagnóstico previo y el contenido maquetado y empaquetado según proceda.

30.10. SERVICIOS FORMATIVOS DE TERCEROS.

Existen ciertos servicios formativos ya diseñados y disponibles por terceras partes de gran calidad. En determinadas situaciones resulta más ventajoso el solicitar el acceso a estos servicios que realizar todo el proceso de diseño y ejecución de una nueva acción formativa.

Estos servicios permiten el acceso a servicios formativos existentes de un tercero en modalidad presencial, semipresencial u online. Estas tarifas se utilizan para contratar servicios formativos de un tercero que actuará como proveedor de Sandetel.

30.10.1. Acceso a servicios formativos de terceros (mensual).

Unidad de acceso a los servicios formativos existentes de un tercero durante un período de un mes y para un usuario en modalidad presencial, semipresencial u online. Esta tarifa se utiliza para contratar servicios formativos de un tercero que actuará como proveedor para Sandetel.

30.10.2. Acceso a servicios formativos de terceros.

Unidad de acceso a los servicios formativos existentes de un tercero durante un período determinado que se determinará por parte del cliente y para un usuario en modalidad presencial, semipresencial u online. Esta tarifa se utiliza para contratar servicios formativos existentes de un tercero que actuará como proveedor para Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.11. SERVICIO INTEGRAL DE FORMACIÓN.

Prestación de un servicio integral de formación tipo "llave en mano" que incluye el desarrollo de todas las actividades necesarias para organizar e impartir una acción o programa formativo en el ámbito de las TIC y dirigido inicialmente a personas con un nivel de habilidades digitales básico o medio.

En ambas modalidades el modo de facturación será un cargo único que dependerá de las horas de la formación y el número de alumnos formados (personas que finalizan la formación con aprovechamiento). Por otra parte, las actividades a realizar dependerán de las necesidades específicas del programa formativo que se determine por parte del cliente.

30.11.1. Servicio integral de formación online.

La organización de un programa formativo, en modalidad online, requiere del desarrollo de un variado conjunto de actividades necesarias para su organización. El objeto de este servicio es el de aunar en un único producto todos los trabajos necesarios para el desarrollo de un programa formativo en modalidad online, realizando por tanto una gestión integral de la formación para aquellos encargos o actuaciones que por sus necesidades específicas así lo recomienden.

Las actividades y servicios que se incluyen en este producto son las siguientes:

Actividades relacionadas con la impartición de la acción y seguimiento del alumnado.

Diseño y puesta a disposición de todo el material didáctico multiformato a utilizar, incluyendo la adaptación web de los contenidos para su navegación.

Puesta a disposición de la plataforma de teleformación donde se impartirá la formación.

Identificación y captación de potenciales participantes en la acción formativa.

Organización y gestión de la acción formativa, incluyendo las labores administrativas necesarias para la recopilación de evidencias y generación yy control de la documentación.

Todas aquellas tareas auxiliares adicionales necesarias para poder celebrar la acción formativa.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.11.2. Servicio integral de formación presencial.

La organización de un programa formativo en modalidad presencial requiere del desarrollo de un variado conjunto de actividades necesarias para su organización. El objetivo de este servicio es aunar en un único producto todas estas actividades, realizando por tanto una gestión integral de la formación para aquellos encargos o actuaciones que por sus necesidades específicas así lo recomienden.

Las actividades y servicios que se incluyen en este producto son las siguientes:

Actividades relacionadas con la impartición de la acción y seguimiento del alumnado.

Diseño y puesta a disposición de todo el material didáctico a utilizar.

Búsqueda y puesta a disposición de los espacios donde se impartirá la acción formativa, así como del equipamiento necesario para llevarla a cabo.

Identificación y captación de potenciales participantes en la acción formativa.

Organización y gestión de la acción formativa, incluyendo las labores administrativas necesarias para la recopilación de evidencias y generación y control de la documentación.

Todas aquellas tareas auxiliares adicionales necesarias para poder celebrar la acción formativa.

30.12. SERVICIO ESPACIO DE IMPARTICIÓN.

Puesta a disposición de un espacio para la impartición de una acción formativa presencial (curso, taller, seminario, etc.) en el ámbito de las TIC para un máximo aproximado de 25 personas dentro del territorio de Andalucía.

La puesta a disposición del espacio se articulará a través de un servicio de alquiler de un aula de formación, cuyo equipamiento dependerá de las necesidades de la acción formativa, que podrá ser un curso de formación, un taller práctico, un seminario o cualquier otra actividad de capacitación. Las características principales de este servicio son las siguientes:

Espacio habilitado para impartir acciones formativas.

Es copia auténtica de documento electrónico

Servicio de limpieza y mantenimiento.

Cumplimiento de protocolos de seguridad y salud.

Otros servicios complementarios dependerán de la naturaleza de la actividad.

El modo de facturación será un cargo único relacionado con la acción formativa a impartir y dependerá de las necesidades que finalmente se determinen por parte del cliente.

30.13. SERVICIO DE UN AULA MÓVIL.

Servicio de alquiler (renting) de equipamiento informático (ordenador, Tablet, smartphone, puntos wifis u otros) destinados a su uso en la impartición de acciones formativas presenciales.

La variabilidad de las acciones formativas en el ámbito de las TIC conlleva que en ocasiones los centros de impartición de acciones formativas no dispongan de los recursos tecnológicos necesarios (o suficientes) para la impartición de una acción formativa destinada a un número determinado de personas. El servicio de Aula Móvil garantiza una mayor flexibilidad a la hora de adaptar el equipamiento necesario a las necesidades concretas de la acción formativa y a las características del espacio de impartición.

Las características principales de este servicio son las siguientes:

Equipamiento informático. Dependerá de los requisitos de la acción formativa:

- Ordenador portátil
- Tablet
- Smartphone
- Punto de acceso a internet
- Otros dispositivos.

Servicios de soporte técnico y mantenimiento

Seguro contra daños y robos

No se incluye el servicio de logística destinado a desplazar el equipamiento al lugar de impartición.

Es copia auténtica de documento electrónico

El modo de facturación será mensual y dependerá de las necesidades que finalmente se determinen por parte del cliente.

30.14. CONTENIDOS Y MATERIALES DE APOYO A LA FORMACIÓN.

Finalmente, como elemento indispensable del servicio de formación en tecnologías de la información y la comunicación, se incorpora un catálogo de recursos didácticos y pedagógicos de profundización y apoyo que pueden ser utilizados como elementos complementarios dentro de acciones formativas, independientemente de la modalidad de formación de que se trate, o bien como recursos propios individualizados con una finalidad didáctica concreta en sí mismos.

30.14.1. Pack del alumnado y material fungible para cursos y jornadas presenciales.

Diseño y producción de un pack estándar para los asistentes a las distintas acciones presenciales que constará de los siguientes elementos:

Bolígrafo

Carpeta con bloc de notas

Acreditación y lanyard personalizado

Programa de la acción formativa.

30.14.2. Enara para acción formativa.

Diseño y producción y entrega de una enara para acción formativa de dimensiones 100 x 200 cm.

30.14.3. Vídeopíldora formativa básica.

Diseño y realización de una vídeopildora formativa de hasta 10 minutos orientada a la adquisición de conocimientos y desarrollo de la competencia digital por parte de la ciudadanía.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.14.4. Videopíldora formativa avanzada.

Diseño y realización de una videopildora de hasta 5 minutos cuyo contenido esté relacionado bien con la transformación digital o bien con contenidos específicos dirigidos a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad).

30.14.5. Infografía formativa básica.

Diseño y elaboración de una infografía orientada a la adquisición de conocimientos y desarrollo de la competencia digital por parte de la ciudadanía.

30.14.6. Infografía formativa avanzada.

Diseño y elaboración de una infografía cuyo contenido esté relacionado bien con la transformación digital o bien con contenidos específicos dirigidos a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad).

30.14.7. Guía formativa básica.

Diseño y realización de una guía formativa orientada a la adquisición de conocimientos y desarrollo de la competencia digital por parte de la ciudadanía.

30.14.8. Guía formativa avanzada.

Diseño y elaboración de una guía formativa cuyo contenido esté relacionado bien con la transformación digital o bien con contenidos específicos dirigidos a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad).

30.14.9. Animación.

Diseño y realización de una animación de 10 minutos de duración máxima orientada a la adquisición de conocimientos y desarrollo de la competencia digital por parte de los distintos destinatarios.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.14.10. Podcast.

Diseño y realización de un podcast de hasta 30 minutos orientado a la adquisición de conocimientos y desarrollo de la competencia digital por parte de los distintos destinatarios.

30.14.11. Píldora formativa básica.

Diseño y realización de una píldora de autoformación de hasta 1 hora de duración y orientada a la adquisición de conocimientos y desarrollo de la competencia digital por parte de la ciudadanía.

30.14.12. Píldora formativa avanzada.

Diseño y realización de una píldora de autoformación de hasta 5 horas de duración cuyo contenido esté relacionado bien con la transformación digital o bien con contenidos específicos dirigidos a profesionales del ámbito tecnológico (profesionales del sector TIC o profesionales tecnológicos de otras áreas de actividad).

30.14.13. Píldora formativa m-learning.

Diseño y realización de una píldora formativa para móviles orientada a la adquisición de conocimientos y desarrollo de la competencia digital por parte de los distintos destinatarios

30.14.14. Vídeo formativo.

Diseño y realización de un video formativo de carácter didáctico de hasta 20 minutos orientado a la adquisición de conocimientos y desarrollo de la competencia digital por parte de los distintos destinatarios.

30.14.15. Vídeo tutorial.

Diseño y realización de un vídeo tutorial de hasta 20 minutos de duración de carácter didáctico orientado a la adquisición de conocimientos y desarrollo de la competencia digital por parte de los distintos destinatarios.

Es copia auténtica de documento electrónico

30.14.16. Suplemento por puesta a disposición de espacio para impartición de acción formativa con aforo.

Puesta a disposición de un espacio para la celebración de acciones formativas presenciales o semipresenciales facturable en bloques de aforo de 25 asistentes. Este servicio estará sujeto a disponibilidad.

30.14.17. Incremento precio unitario del curso/taller con logística de aula móvil.

Suplemento por logística y gestión necesaria para el traslado de materiales de un aula móvil. La adquisición o alquiler de los materiales del aula móvil no forma parte de este servicio.

30.15. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

APOYO A LA PRESENCIA EN INTERNET.

Es copia auténtica de documento electrónico

31. SERVICIO DE APOYO A LA PRESENCIA EN INTERNET.

31.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El Centro de Servicios de Apoyo a la Presencia en Internet (CSAPI) ofrece servicios avanzados de apoyo en la gestión de contenidos, dinamización de redes sociales y diseño gráfico dirigidos a la Junta de Andalucía. En particular, el CSAPI es el servicio de referencia para la gestión integral de portales integrados dentro del Portal de la Junta de Andalucía. Adicionalmente, ofrece servicios específicos de arquitectura de información, diseño de interacción y diseño gráfico y front-end de interfaces, dirigidos a apoyar la puesta en marcha de nuevos portales y aplicaciones web (públicas o internas) en el ámbito de la Junta de Andalucía.

El Centro de Servicios de Apoyo a la Presencia en Internet (CSAPI) de SANDETEL mantiene canales abiertos para la recepción de peticiones de servicio por parte de clientes del CSAPI y aquellos peticionarios autorizados que éstos definan.

Con este fin, se ha definido el número de teléfono corporativo 690086 y la dirección de correo electrónico contenidos.sandetel@juntadeandalucia.es como cauces de entradas principales, independientemente de aquellos otros canales (e-mails, herramientas de ticketing, etc.) que puedan definir clientes individuales como cauce de entrada para sus peticiones.

Son funciones del CSAPI en relación a estos servicios:

Recepción de peticiones y consultas.

Registro de los datos necesarios para la correcta tramitación de la solicitud.

Solicitud de conformidad al usuario una vez que la petición ha sido atendida, y atención a posibles reclamaciones.

Horarios de atención:

El horario de atención es de lunes a viernes laborables de 08:00 a 15:00 (7x5). Son días no laborables a los efectos de horario laboral normal los sábados, domingos y los festivos de carácter nacional, autonómico y local (Sevilla).

Es copia auténtica de documento electrónico

31.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El centro de servicios de apoyo a la presencia en Internet ofrece servicios de arquitectura de información, diseño de interacción, creación y actualización de contenidos, dinamización de redes sociales, diseño gráfico y diseño front-end de interfaces web. Los servicios concretos que se ofrecen son los siguientes:

Área	Servicio	Descripción
Diseño	Diseño de elementos gráficos estándar	Elaboración de elementos gráficos estándar del portal de la Junta de Andalucía (generación de banners, recorte de imágenes a tamaños estándar) a partir de imágenes proporcionadas en el propio ticket.
Diseño	Diseño gráfico y diseño front end	Proporcionar servicios de diseño en los siguientes ámbitos: • Diseño gráfico y maquetación de materiales impresos, así como de documentación de los diseños generados. Ejemplos de este servicio serían maquetar una publicación, redactar un libro de estilo o diseñar un logotipo. • Diseño del frontend de sitios web: maquetación HTML + CSS y programación javascript básica. Un ejemplo de este servicio sería generar una maqueta navegable de un sitio web a partir de un boceto gráfico.
Formación y consultoría	Elaboración de informes	Elaborar informes estándares a partir de modelos preestablecidos sobre las distintas áreas de competencia del centro de servicios: analítica web, posicionamiento en motores de búsqueda, accesibilidad y pruebas de experiencia de usuario.

Es copia auténtica de documento electrónico

Área	Servicio	Descripción
Formación y consultoría	Formación	Realizar una formación a usuarios sobre algún elemento del entorno de publicación del Portal de la Junta de Andalucía (p.ej. el gestor de contenidos, la herramienta de analítica web) a partir de materiales formativos elaborados previamente. El servicio se presta en dos modalidades: • Simple: formación de hasta 3,5 horas de duración. • Compleja: formación de hasta 3,5 horas de duración.
Formación y consultoría	Consultoría y apoyo a la toma de decisiones	Proporcionar servicios de consultoría y apoyo a la toma de decisiones en los distintos ámbitos de competencia del centro de servicios de apoyo a la presencia en internet: accesibilidad, analítica web, experiencia de usuario, redes sociales, optimización para motores de búsqueda y derecho aplicado a Internet.
Gestión de contenidos	Grabación de contenidos	Realización de acciones mecánicas sobre el gestor de contenidos a partir de la información proporcionada en el propio ticket, que debe ser exhaustiva y no dejar margen para la interpretación. Ejemplos de este servicio serían grabar un nuevo contenido a partir de una descripción campo por campo en el ticket, despublicar un contenido existente… El servicio se presta en dos modalidades: • Contenidos estructurados • Contenidos textuales (no estructurados)
Gestión de contenidos	Creación de contenidos	Creación de nuevos contenidos a partir de fuentes de información suministradas en el propio ticket e

Es copia auténtica de documento electrónico

Área	Servicio	Descripción
		introducción en el gestor de contenidos. La tarea no necesita estar tan exhaustivamente documentada como en el caso de la grabación, se asume un margen de interpretación por parte del equipo técnico en su ejecución. Ejemplos de este servicio serían redactar un texto explicativo a partir de un documento preexistente o describir una subvención a partir de las bases reguladoras publicadas en el BOJA.
Gestión de contenidos	Actualización de contenidos	Modificación de contenidos preexistentes a partir de fuentes de información suministradas en el propio ticket e introducción de los cambios en el gestor de contenidos. La tarea no necesita estar tan exhaustivamente documentada como en el caso de la grabación, se asume un margen de interpretación y creatividad en su ejecución. Ejemplos de esta tarea serían actualizar un texto que ya existe tras la publicación de un plan sobre la materia de la que trata o modificar los plazos de presentación de una beca tras la publicación de su respectiva convocatoria.
Gestión de contenidos	Dinamización de redes sociales	Gestión de una red social (twitter, facebook, instagram) de un organismo o proyecto de la Junta de Andalucía. El servicio contempla la redacción de contenidos textuales y gráficos de soporte y la interacción con la comunidad (compartir información, responder preguntas/menciones, seguir y dejar de seguir cuentas...). El servicio se presta con periodicidad mensual, en dos modalidades posibles: • Simple: Hasta 3 publicaciones al día en días laborables. Interacciones mínimas con usuarios (seguir, compartir contenido, favoritos...) ...

Es copia auténtica de documento electrónico

Área	Servicio	Descripción
		• Compleja: Hasta 6 publicaciones/día en días laborables y publicaciones programadas en no laborables. Interacciones regulares con otros usuarios.
Gestión de contenidos	Atención al usuario	Atender a usuarios para encauzar peticiones de publicación de contenidos, resolver dudas en torno al funcionamiento del sistema de publicación y atender peticiones de configuración sencillas sobre el gestor de contenidos (p.ej. alta de usuarios en Drupal).
Gestión de contenidos	Búsqueda de información	Realizar unas búsquedas proactivas de información en fuentes predefinidas con el fin de detectar nuevos contenidos susceptibles de ser incorporados al portal o bien para actualizar o eliminar contenidos preexistentes.
Gestión de contenidos	Disponibilidad fuera de horario	Disponibilidad de personal especializado para realizar tareas de gestión de contenidos fuera del horario regular del centro de servicios. P.ej. disponibilidad para publicar un contenido en un día festivo. El servicio se presta en dos modalidades: • Tardes de días laborables (15:00 - 22:00) • Noches (22:00-08:00) y festivos
Gestión de contenidos	Revisión de contenidos	Detectar errores o posibles mejoras en los contenidos y en la adecuación de los contenidos existentes a los estándares definidos, con el fin de garantizar un nivel de calidad correcto. Un ejemplo de este servicio sería revisar que un contenido está actualizado y no tiene enlaces rotos.
Mixto	Migración de contenidos	Migración de los contenidos de un entorno de gestión a otro, incluyendo todas aquellas adaptaciones que sea

Es copia auténtica de documento electrónico

Área	Servicio	Descripción
		necesario realizar (p.ej. escalar elementos gráficos, adaptar contenidos cuyo modelo de datos cambie, categorizar contenidos según nuevas taxonomías…). Este servicio se utiliza habitualmente en el marco de proyectos de integración de sitios web orgánicos (de consejerías, agencias…) en el Portal de la Junta de Andalucía.

Modalidades de Trabajo.

En función de las necesidades del organismo contratante, el Centro de Servicios de Apoyo a la Presencia en Internet puede prestar servicios puntuales limitados en el tiempo o servicios recurrentes. Del mismo modo, en función de su naturaleza el consumo del servicio puede ser bajo demanda del organismo (por ejemplo, redactar un contenido) o bien de manera proactiva (por ejemplo, dedicar 40 horas al mes a revisar los contenidos de un sitio web).

De esta manera, es posible prestar servicios en distintas modalidades:

Gestión integral de la presencia en Internet: en esta modalidad se prestarían los servicios necesarios para el mantenimiento de la presencia en internet del organismo contratante de manera sostenida en el tiempo. En particular, se prestarán servicios de búsqueda de información y atención al usuario para detectar necesidades de publicación, creación y modificación de contenidos, gestión de las redes sociales, revisión de los contenidos existentes, diseño gráfico de elementos variables (por ejemplo, banners)…

Apoyo parcial a la gestión de la presencia en Internet: en esta modalidad se prestan solo parte de los servicios disponibles, de manera sostenida en el tiempo. Por ejemplo, prestar servicios de revisión de contenidos y de corrección de errores e irregularidades en los contenidos de un sitio web, sin entrar al mantenimiento proactivo de la información publicada.

Apoyos puntuales para necesidades concretas: el centro de servicios también puede prestar apoyos puntuales para demandas concretas, sin que haya una protección en el

Es copia auténtica de documento electrónico

tiempo. Por ejemplo, un organismo podría solicitar la redacción de 20 contenidos sobre un tema, y una vez recibidos encargarse él mismo de su revisión y mantenimiento a lo largo del tiempo.

Modelo de funcionamiento.

El modelo de funcionamiento se basa en los siguientes principios:

El organismo contratante designa a personas autorizadas para la definición de las solicitudes de servicio. Estas solicitudes funcionan como contenedores de los servicios prestados, y contienen información sobre:

- El tiempo de vigencia de la solicitud (por ejemplo, hasta el 31 de diciembre)
- El tipo de servicio que se va a prestar (por ejemplo, creación de contenidos).
- El número máximo de unidades de servicio a prestar ya sea al mes o a lo largo del tiempo de vigencia de la solicitud (por ejemplo, 100 tickets/mes).

La persona responsable deberá determinar, además:

- Qué personas pueden realizar peticiones de servicio con cargo a las solicitudes de servicio definidas (por ejemplo, a través de una lista de peticionarios autorizados).
- Por qué cauce se deben atender las peticiones de servicio (por ejemplo, a través de un e-mail de contacto, un servicio de ticketing…). Independientemente del cauce de entrada, la gestión interna de las peticiones se realizará en la Herramienta de Gestión de Proyectos (HGP) de Sandetel.

Cuando una solicitud de servicio recurrente esté próxima a agotarse (bien porque se agote el tiempo de vigencia o el límite de unidades de servicio contratadas), Sandetel se pondrá en contacto con el organismo contratante para comprobar si procede su renovación.

31.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Amplio conocimiento por parte de Sandetel de los estándares de usabilidad y accesibilidad y las normas y convenciones en materia de identidad corporativa y presencia en internet de la Junta de Andalucía.

Es copia auténtica de documento electrónico

Conocimiento en detalle sobre el funcionamiento de la administración y contactos con los distintos organismos de la Junta de Andalucía.

Sinergias con los equipos de desarrollo y producción de sistemas de información de Sandetel para la definición de requisitos, modelado de propuestas de cambio o gestión de incidencias técnicas.

Personal con más de cinco años de experiencia de media en el entorno de la Junta de Andalucía.

Sinergias con los equipos de desarrollo y producción de sistemas de información de Sandetel para la definición de requisitos, modelado de propuestas de cambio o gestión de incidencias técnicas.

Personal con más de cinco años de experiencia de media en el entorno de la Junta de Andalucía.

Horario continuo de atención (08:00-15:00 L-V) con posibilidad de extensión con preaviso.

Control total del consumo tanto en servicios a demanda como por suscripción.

31.4. NIVEL DE SERVICIO.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado “COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO” de este documento.

31.5. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS

TIC.

Es copia auténtica de documento electrónico

32. CONSULTORÍA DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS TI.

32.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

Servicio de apoyo orientado a los responsables de los departamentos TI de los organismos y relacionado con aspectos tácticos y estratégicos en el ámbito de la Gestión de Infraestrucura TI.

32.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Las principales características del Servicio de Consultoría de Infraestructura y Procesos TI son las siguientes:

Modelo de trabajo basado en Solicitudes de Trabajo. Las tareas solicitadas por los organismos se valorarán en unidades de esfuerzo, de forma que cada unidad se corresponderá con una "hora mix" del servicio, en la que se incluyen todos los perfiles técnicos y de gestión, las herramientas y los informes, necesarios para la realización de los trabajos.

Las solicitudes de Trabajo serán ejecutadas tras la validación por parte del organismo de la planificación y recursos propuestos por Sandetel.

Los principales ámbitos de actuación son los siguientes:

Organización: gestión de procesos de transformación de servicios prestados al organismo en modalidad de asistencia técnica, a modalidad de servicio gestionado, con modelos de costes basados en pago por uso.

Procesos: participación en la implantación de procesos ITIL. Garantizar que todos los trabajos se realizarán siguiendo los procesos definidos.

Técnica: definición de estrategia de migración de servicios TI a tecnología de contenedores.

Soporte al Gobierno TI: diseño de Cuadros de Mando y Dashboards de Infraestructura (métricas, indicadores, análisis de tendencias, etc).

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Herramientas, Informes, KPIs del Servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

32.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Personal con más de 10 años de experiencia previa en este tipo de trabajos en la Junta de Andalucía.

Certificaciones de calidad ISO 20000 e ISO 27000 en SANDETEL.

32.4. NIVEL DE SERVICIO.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERIVICIO UNIFICADO" de este documento.

32.5. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

33. OFICINA TÉCNICA DE PROYECTOS TI.

33.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

La oficina Técnica de Proyectos OTP de Servicios TI se encarga de realizar el diseño y la construcción de las plataformas hardware y software necesarias para nuevos Sistemas de Información y Servicios TI de los organismos, o bien nuevas funcionalidades.

33.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Las principales características del Servicio de Oficina Técnica de Proyectos TI son las siguientes:

Modelo de trabajo basado en Solicitudes de Trabajo. Las tareas solicitadas por los organismos se valorarán en unidades de esfuerzo, de forma que cada unidad se corresponderá con una "hora mix" del servicio, en la que se incluyen todos los perfiles técnicos y de gestión, las herramientas y los informes, necesarios para la realización de los trabajos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Las solicitudes de trabajo serán ejecutadas tras la validación por parte del organismo de la planificación y recursos propuestos por Sandetel.

Servicio contratable en dos modalidades:

Diseño y Arquitectura: diseños de red y arquitecturas físicas/lógicas de sistemas y aplicaciones, documentación de las soluciones, selección de alternativas tecnológicas.

Ingeniería de Despliegue: ejecución de las tareas de construcción de las plataformas tecnológicas.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio. Organización de la ejecución de tareas en las puestas en marcha, de acuerdo a la planificación aprobada por el organismo. Seguimiento de la planificación. Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.,

33.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

La Oficina Técnica de Proyectos (OTP) cuenta con técnicos especialistas en los Sistemas de Información de los organismos, así como con técnicos especialistas en las principales tecnologías utilizadas de sistemas, bases de datos, seguridad y comunicaciones. Se potencia la mejora continua de los servicios TI, con la entrega de propuestas de mejora sobre dichos servicios.

33.4. NIVEL DE SERVICIO.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado “COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO” de este documento.

33.5. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

34. GESTIÓN DE SERVICIOS TI.

34.1. ALOJAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TI-HOUSING.

34.1.1. Resumen del servicio.

Sandetel gestiona dos Centros de Datos (CPDs) corporativos, uno en el Edificio Zoco en Tomares y el otro en el Edificio Cica, en la calle Tarfia junto a Reina Mercedes, en los que se ofrece un servicio de alojamiento de la infraestructura de los organismos (armarios, equipo de comunicaciones, servidores, etc).

34.1.2. Descripción del servicio.

Las principales características del Servicio de Alojamiento de Infraestructura TI son las siguientes:

Conexión a los principales puntos de intercambio de tráfico de Red Corporativa: mínima latencia entre aplicaciones y usuarios.

Conectividad a internet y RCJA, redundada y de gran capacidad.

Servicio contratable en dos modalidades: U y rack completo (800x800, 1,5 kw máx., 42 U’s).

Alimentación eléctrica redundada e ininterrumpida mediante SAI y grupo electrógeno.

Condiciones ambientales de clima y humedad adecuadas a equipos TI.

Sistema de prevención contra incendios.

Sondas de temperatura e inundación.

Acceso a las instalaciones del CPD en horario 24x7, con doble control: humano y electrónico.

Monitorización y vigilancia 24x7 de las infraestructuras del CPD.

Manos Remotas para el reinicio de equipos.

Posibilidad de seguro del equipamiento, con coste adicional.

Posibilidad de mantenimiento hardware de los equipos alojados en los CPDs gestionados por Sandetel:

Es copia auténtica de documento electrónico

Atención telefónica y registro del incidente.

Primer nivel de soporte y diagnóstico, por parte de técnicos de Sandetel.

Gestión y soporte 12x5 o 24x7.

Mantenimiento de servidores no incluidos en los contratos departamentales de la Junta de Andalucía, con sustitución de componentes hardware (cpu, memoria, fuentes de alimentación, etc). La unidad de coste se corresponde con el mantenimiento de un servidor tipo enracable HP-Proliant DL o similar.

Mantenimiento de equipos de Red switches, con actualización de firmware y apertura de RMAs. La unidad de coste se corresponde con el mantenimiento de un switch tipo Cisco WS-C3560G-48TS-S o similar.

Mantenimiento de equipos de Red balanceadores, con actualización de firmware y apertura de RMAs. La unidad de coste se corresponde con el mantenimiento de un balanceador tipo Radware AppDirector 508 o similar.

Mantenimiento de equipos de Seguridad firewalls, con actualización de firmware y apertura de RMAs. La unidad de coste se corresponde con el mantenimiento de un firewall tipo Fortinet FG-200B o similar.

Mantenimiento de cabinas de Almacenamiento, con sustitución de discos, controladoras y fuentes de alimentación. La unidad de coste se corresponde con el mantenimiento de una cabina tipo HP EVA o similar.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Herramientas, Informes y KPIs del Servicioo.

El modelo de trabajo con el organismo constará de las siguientes actividades:

Diseño:

Definición del espacio y consumo necesario, en base a los equipos y a la conectividad requerida.

Provisión:

Alta del acceso seguro de los técnicos del organismo al CPD y preconfiguración de la red para dar visibilidad a los equipos alojados en los racks.

Es copia auténtica de documento electrónico

Los servicios en la modalidad de alojamiento en racks completos normalmente dispondrán de un servicio independiente contratado por el organismo a la RCJA para sus comunicaciones de datos. En cuanto al direccionamiento ip, podrá ser proporcionado por el organismo o bien por Sandetel, de acuerdo a RCJA.

Operación:

Control de los equipos alojados, por parte del organismo.

Servicios adicionales:

Incremento consumo rack.

Para los racks con consumos superiores al consumo base incluido de 1,5 Kw, será posible ajustar el coste del servicio en base a unidades de Kw adicional.

Seguro del equipamiento.

Para el Servicio de Alojamiento de Infraestructura, el organismo podrá contratar un seguro del equipamiento alojado, según la valoración del mismo.

34.1.3. Beneficios para el organismo.

Compromiso de disponibilidad del 99,9%

Eficiencia energética optimizada con PUE en CPD de 1,5 en Zoco y 1,6 en Cica.

Menor impacto Medio Ambiental. Green CPD.

Optimización de costes, debido a la compartición de recursos, tales como Sistema Eléctrico, Sistema de Climatización, etc.

Implantación de políticas de consolidación de infraestructuras y servicios TI.

Flexibilidad ante cambios organizativos y de sedes.

Recuperación de espacios en edificios para otros usos.

Mejora en la Seguridad de las infraestructuras TI y los Sistemas de Información.

Suministrar el soporte adecuado al crecimiento de la Administración Electrónica en la Junta de Andalucía.

Es copia auténtica de documento electrónico

34.1.4. Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.1.5. Literales y precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.2. GESTIÓN Y TRASLADOS DE CENTROS DE DATOS CPDS.

34.2.1. Traslados de Centros de Datos CPDs.

34.2.1.1. Resumen del servicio.

Traslado de las plataformas tecnológicas del organismo desde su CPD propio a uno de los CPDs gestionados por Sandetel o bien a otro CPD del organismo, pero ubicado en distinta sede.

34.2.1.2. Descripción del Servicio.

Las principales características del Servicio de Traslados de CPDs son las siguientes:

Auditoría previa de los equipos en el CPD:

Inventario de hasta 100 equipos con ubicación, altura, fabricante, modelo, denominación, nº de serie, tipo alimentación, nº de conexiones cobre y fibra.

Conexionado en equipos y panel instalado en el mismo armario del equipo.

Traslado de rack de equipos (42 U's):

Desenracado de equipos en origen, embalado para transporte y enracado en destino.

Sistema eléctrico consistente en 2 PDU'S de 32ª y 4 regletas con salidas IEC13 o shucko y dos líneas eléctricas con manguera libre de halógenos y protección térmica y diferencial de 32ª.

Cableado de comunicaciones: parcheo con latiguillos de UTP y FO.

Seguro de transporte.

Soporte de fabricante para el apagado y encendido del equipamiento con coste adicional.

Es copia auténtica de documento electrónico

Traslado de rack comunicaciones (42 U’ s). Puesta en marcha de las comunicaciones en el CPD destino:

Desenracado de equipos en origen, embalado para transporte y enracado en destino.

Sistema eléctrico consistente en 2 PDU's de 32A y 4 regletas con salidas IEC13 o schuko y dos líneas eléctricas con manguera libre de halógenos y protección térmica y diferencial de 32A.

Paneles:

FO: 4 enlaces con cable preconectorizado y cassettes de terminación y bandejas. Cable de 24 F.O. Monomodo OS2 o Multimodo OM3. Certificados y rotulados.

UTP: 4 enlaces de 24 UTPs cada uno, con terminaciones y paneles. Hasta 20 m de longitud. Cables de cat 7 y term cat 6A. Certificados y rotulados.

Latiguillos:

FO: hasta 96 latiguillos de 1 a 5 m, OM4, conectores LC-LC.

UTP: hasta 192 latiguillos de 1 a 5 m, cat 6A.

Seguro de transporte.

Posibilidad de solicitar el panelado adicional de FO, con la tirada de 1 enlace con cable preconectorizado y cassettes de terminación y bandejas. Cable de 24 F.O. Monomodo OS2 o Multimodo OM3. Certificados y rotulados. Incluye hasta 24 latiguillos de 1 a 5 m, OM4, conectores LC-LC.

Posibilidad de solicitar el panelado adicional de UTP, con la tirada de 1 enlace de 24 UTPs cada uno, con terminaciones y paneles. Hasta 20 m de longitud. Cables de cat 7 y term cat 6A. Certificados y rotulados. Incluye hasta 48 latiguillos de 1 a 5 m, cat 6A.

Traslado de rack especial, tipo cabina, para el que no sea necesario desenracar los equipos o bien de armario ignífugo

Identificación, desconexionado, embalado para transporte y ubicación en destino.

Alimentación eléctrica con conexionado directo o tomas CETAC existentes y conexionado de cableado de comunicaciones.

Seguro de transporte.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

34.2.1.3.Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.2.1.4.Literales y precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.2.2. Gestión de Centros de datos CPDs.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.2.2.1.Resumen del Servicio.

El Servicio de Gestión de CPDs, se proporcionará como el mantenimiento de los Centros de Datos (CPDs) propios de los organismos, o bien como el soporte técnico a las tareas de mantenimiento de CPD solicitadas.

34.2.2.2.Descripción del Servicio.

Las principales características del Servicio de Gestión de CPD son las siguientes:

- Auditorías del estado de los Centros de Datos (CPDs), con la entrega de un Informe del estado de la Infraestructura del CPD.
- Mantenimiento del sistema de detección y extinción de incendios:
  - Mantenimiento preventivo que incluye dos revisiones anuales del sistema.
  - Sustitución anual de filtros de la central de detección, en el caso de centrales por aspiración.
  - Sustitución anual de baterias de centrales.
- Mantenimiento del sistema de climatización:
  - Mantenimiento preventivo que incluye cuatro revisiones anuales del sistema, para sistemas compuestos por dos máquinas de precisión de hasta 40 Kw de potencia frigorífica.
  - Sustitución anual de filtros.
  - Sustitución anual del bote humectador.
- Mantenimiento del grupo electrógeno:

Es copia auténtica de documento electrónico

Mantenimiento preventivo de grupo electrógeno de hasta 200 KVA, que incluye doce revisiones anuales del sistema.

Sustitución anual de refrigerante.

Sustitución anual de filtro.

Sustitución anual de aceite.

Mantenimiento de sistema de alimentación ininterrumpida (SAI):

Mantenimiento preventivo de 2 SAIs de hasta 60 KVA, que incluye dos revisiones anuales del sistema.

Mantenimiento de la instalación eléctrica e infraestructura del CPD:

Mantenimiento preventivo que incluye cuatro revisiones anuales.

Reapriete de cuadros eléctricos.

Limpieza de la sala técnica y del falso suelo.

Mantenimiento del sistema de supervisión y gestión de alarmas:

Mantenimiento preventivo que incluye dos revisiones anuales.

Revisión del estado de las señales.

Reapriete de cuadros.

Calibración de sondas.

El Servicio de Soporte Técnico a la Gestión de CPD, es proporcionado por especialistas en infraestructuras de CPD: Sistema Eléctrico, Sistema de Climatización, Protección contra Incendios, Sistemas de Seguridad, Sistema de Control y Monitorización, y cableado de comunicaciones.

Modelo de trabajo basado en Solicitudes de Trabajo. Las tareas solicitadas por los organismos se valorarán en unidades de esfuerzo, de forma que cada unidad se corresponderá con una 'hora mix' del servicio, en la que se incluyen todos los perfiles técnicos y de gestión, monitorización, vigilancia, las herramientas y los informes, necesarios para la realización de los trabajos.

Las Solicitudes de Trabajo serán ejecutadas tras la validación por parte del organismo de la planificación y recursos propuestos por Sandetel.

Ejecución de Trabajos Programados fuera del horario habitual de jornada laboral, con coste adicional.

Servicio de Guardias 24x7, con coste adicional.

Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

34.2.2.3. Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.2.2.4. Literales y Precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.2.3. Beneficios para el organismo.

Amplia experiencia en la gestión de Infraestructura de CPD participando de forma directa en las primeras iniciativas de construcción y diseño de CPD en el ámbito de la Junta de Andalucía (2005).

El traslado de infraestructura de organismos a los CPDs gestionados por Sandetel, ha supuesto un avance muy importante en la consolidación de Infraestructura TI en la Junta de Andalucía.

34.3. INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO IAAS.

Servicios relacionados con el alojamiento de aplicaciones de los organismos, que Sandetel proporciona mediante recursos dedicados en infraestructura propia en sus centros de datos (CPDs).

El Servicio de Infraestructura como Servicio laaS consta de las siguientes modalidades:

Servidores virtuales

Almacenamiento Masivo de información.

Copias de Seguridad.

Redes y Seguridad.

34.3.1. Servidores virtuales.

34.3.1.1. Resumen del Servicio.

Solución de hosting dedicado, no gestionado, para cualquier tipo de aplicación.

Es copia auténtica de documento electrónico

34.3.1.2.Descripción del Servicio.

Las principales características del Servicio de Servidores Virtuales son las siguientes:

Hardware de fabricantes líderes.

Servidor básico con 1 vCPU, 1 de GB de memoria RAM y 40 GB de disco HDD, que, en función de las necesidades del organismo, será posible incrementar los recursos para configurar el servidor a medida.

Posibilidad de elección entre diferentes softwares de sistema operativo bases de datos:

Plataforma	Linux, Windows
Arquitectura	32 bits, 64 bits
Base de Datos	SQL Server, MySQL, PostgreSQL

Comunicaciones y conectividad con la RCJA e Internet.

Seguridad y reglas de firewall.

Balanceo de carga entre los servidores.

Copias de seguridad del almacenamiento HDD contratado.

Servidor no gestionado: administración del servidor por parte del organismo, Sandetel se encargará del mantenimiento de la plataforma de virtualización.

Licenciamiento del software de sistema operativo, antivirus y SQL Server en servidores Windows.

Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados.

Gestión y soporte 24x7.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

Servicios adicionales:

Ampliación de procesamiento

Es copia auténtica de documento electrónico

Ampliación de procesamiento (vCPU) de los servidores virtuales.

Ampliación de memoria

Ampliación de memoria RAM (GB) de los servidores virtuales.

Ampliación de disco

Ampliación de disco HDD (GB) de los servidores virtuales.

34.3.1.3.Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.3.1.4.Literales y precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.3.2.Almacenamiento masivo de información.

34.3.2.1.Resumen del Servicio.

Solución de almacenamiento masivo de información en los Centros de Datos (CPDs) de Sandetel.

34.3.2.2.Descripción del Servicio.

Las principales características del Servicio de Almacenamiento Masivo de información son las siguientes:

Almacenamiento en cabina de discos, mediante sistema de bloques o archivos.

Posibilidad de contratación de la modalidad de Copias de Seguridad para el almacenamiento utilizado.

Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados.

Gestión y soporte 24x7.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

34.3.2.3.Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.3.2.4.Literales y precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.3.3. Copia de seguridad.

34.3.3.1.Resumen del Servicio.

Solución de copias de seguridad en cinta, de los servidores y aplicaciones alojadas por los organismos, en los Centros de Datos (CPDs) de Sandetel.

34.3.3.2.Descripción del Servicio.

Las principales características del Servicio de Copia de Seguridad son las siguientes:

Las copias realizadas en cinta se almacenarán en los armarios ignífugos, según norma S120DIS (resistencia al fuego durante 2 horas), ubicados junto al CPD de Sandetel.
Licenciamiento del software.
Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados.
Gestión y soporte 24x7.
Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.
Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

El modelo de trabajo con el organismo constará de las siguientes actividades:

Diseño:

Diseño de la solución de copias de seguridad solicitada por el organismo. La política de copias de seguridad por defecto, en cuanto a tipo de copia, periodicidad y retención de datos es la siguiente:

Backup diario: copia incremental, periodicidad diaria, retención de un mes.

Backup semanal: copia completa, periodicidad semanal, retención de un mes.

Backup mensual: copia completa, periodicidad mensual, retención de un año.

Backup anual: copia completa, periodicidad anual, retención de 5 años.

Es copia auténtica de documento electrónico

Provisión:

Instalación y configuración del software de copia de seguridad en cada servidor, según los requerimientos definidos por el organismo.

Operación:

El sistema realizará copias de seguridad automáticamente. En caso de pérdida de datos, el organismo solicitará la recuperación de las copias de seguridad a Sandetel.

34.3.3.3.Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.3.3.4.Literales y precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.3.4. Redes y Seguridad.

34.3.4.1.Resumen del Servicio.

Servicios relacionados con las comunicaciones y la seguridad, de las aplicaciones de los organismos alojados en los Centros de Datos (CPDs) de Sandetel.

34.3.4.2.Descripción del Servicio.

Las principales características del Servicio de Redes y Seguridad son los siguientes:

Puertos adicionales y dedicados de red Ethernet/SAN para servidores físicos de los organismos alojados.

Caudal RCJA e Internet garantizado.

Instancias de Firewall y Balanceador virtual, con consola de administración dedicada para el organismo.

Gestión y soporte 24x7.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

Servicios adicionales:

Puerto adicional Ethernet/SAN

Puertos adicionales y dedicados de red Ethernet/SAN para servidores físicos de los organismos alojados.

Caudal RCJA e Internet garantizado

Para los organismos que esperan tener un volumen de tráfico importante y elevado, es recomendable la contratación de un caudal de datos mínimo garantizado para que, en caso de producirse congestión en el caudal compartido, no tenga impacto en el servicio. Existirá la posibilidad de reservar el caudal hacia la RCJA y/o hacia Internet.

34.3.4.3. Niveles de servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.3.4.4. Literales y precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.3.5. Beneficios para el organismo.

Horario de atención 24x7 para la explotación de los servicios críticos.

Aprovechamiento de los servicios de Infraestructura consolidados ya existentes: Balanceador, Firewall, Networking, Calidad de Servicio QoS, Backup Centralizado, etc.

Alta disponibilidad de los servicios prestados.

Tarifas en modalidad pago por uso.

34.4. HOSTING GESTIONADO DE APLICACIONES.

34.4.1. Servidores virtuales Gestionados.

34.4.1.1. Resumen del Servicio.

Solución de hosting dedicado, gestionado 12x5 o 24x7, para cualquier tipo de aplicación.

Es copia auténtica de documento electrónico

34.4.1.2.Descripción del servicio.

Las principales características del Servicio de Servidores Virtuales son las siguientes:

Servidor Virtual (1 vCPU, 1GB RAM, 40GB HDD), de acuerdo a la descripción del servicio de Infraestructura como Servicio IaaS.

Servicio contratable en dos modalidades: gestionado 12x5 o 24x7.

Gestión diferenciada para los Servidores Virtuales de Base de Datos.

Coste de las peticiones realizadas por los organismos, en base al uso mensual y de acuerdo al Catálogo de Peticiones descrito en el apartado Explotación de Infraestructura TI.

Cada tipo de petición gestionada tendrá asociado un esfuerzo máximo estimado para su ejecución:

Corta: 2 'horas mix' del servicio

Media: 4 'horas mix' del servicio

Larga: 8 'horas mix' del servicio

Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados.

Gestión y soporte 12x5 o 24x7.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

Todos los trabajos se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones conocido con el nombre de ITIL. Servicio con certificaciones ISO 20000 y ISO 27000.

El modelo de trabajo con el organismo constará de las siguientes actividades:

Diseño

Diseño de la plataforma de hosting dedicado solicitada por el organismo. Diseño de la arquitectura de red (frontend, backend…), según las necesidades de cada aplicación.

Provisión

Es copia auténtica de documento electrónico

Construcción a medida de la nueva plataforma de hosting dedicado, apoyo en la migración de los datos y adaptación de las configuraciones. Proporcionar al organismo los datos de conexión.

Operación

Puesta en marcha del nuevo servicio de hosting gestionado 12x5 o 24x7: administración del servidor por parte de Sandetel, que incluye la gestión del SO y de los servicios de aplicación, así como la gestión de incidencias, cambios, peticiones y el soporte 12x5 o 24x7.

34.4.1.3.Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.4.1.4.Literales y precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.4.2. Bases de Datos Gestionadas.

34.4.2.1.Resumen del Servicio.

Solución de bases de datos en clúster gestionadas 24x7, para cualquier tipo de aplicación.

34.4.2.2.Descripción del Servicio.

Las principales características del Servicio de Bases de Datos Gestionadas son las siguientes:

Posibilidad de elección entre Bases de Datos de tecnología MySQL, PostgreSQL, SQL Server y Oracle, tanto en la modalidad de esquemas como de instancias.

Almacenamiento inicial para las instancias de Bases de Datos de 10 GB, con la posibilidad de incrementar mediante la modalidad de Almacenamiento Masivo de información.

Comunicaciones y conectividad con la RCJA e Internet.

Seguridad y reglas de firewall.

Base de Datos en sistema clúster de alta disponibilidad.

Es copia auténtica de documento electrónico

Copias de seguridad del almacenamiento contratado.

Licenciamiento del software.

Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados.

Gestión y soporte 24x7.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

El modelo de trabajo con el organismo constará de las siguientes actividades:

Diseño

Diseño de la solución de base de datos gestionada, según las necesidades de cada aplicación.

Provisión

Creación de las nuevas bases de datos, apoyo en la migración de los datos y adaptación de las configuraciones. Proporcionar al organismo los datos de conexión.

Operación

Puesta en marcha del nuevo servicio de base de datos gestionada 24x7:

Administración del sistema gestor de base de datos, gestión de incidencias, cambios, peticiones y soporte 24x7.

34.4.2.3.Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.4.2.4.Literales y Precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.4.3. Beneficios para el organismo.

Sandetel dispone de una plataforma de Hosting Gestionado que satisface de manera ágil la demanda de organismos que no disponen de infraestructura propia para alojar sus sistemas de información, o bien para organismos que sí disponen de infraestructura

Es copia auténtica de documento electrónico

propia, pero necesitan disponer de infraestructura externa corporativa para gestionar picos en la demanda de sus sistemas o alojar entornos de desarrollo de aplicaciones. Se trata se una plataforma fácilmente escalable, de acuerdo a las necesidades de los organismos.

34.5. EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI.

34.5.1. Explotación integral de Infraestructura TI.

34.5.1.1. Resumen del Servicio.

El Servicio de Explotación Integral de Infraestructura TI se encargará de la Operación y Mantenimiento de los Sistemas, Aplicaciones, Comunicaciones y Seguridad, soporte de los sistemas de información de un organismo. Las plataformas tecnológicas gestionadas son propiedad del organismo.

34.5.1.2. Descripción del Servicio.

Las principales características del Servicio de Explotación Integral de Infraestructura TI son las siguientes:

Administración y gestión integral de la Infraestructura TI de un organismo: sistemas, bases de datos, aplicaciones, redes y seguridad.

El coste del servicio se calculará de acuerdo al número de servidores y de peticiones gestionadas. Para los servidores se tendrá en cuenta, la disponibilidad requerida (12x5 o 24x7) y el tipo de servidor, de acuerdo a la siguiente tabla:

Servidor Web y de Aplicaciones	Servidores que componen el front-end de las aplicaciones (servidor HTTP Apache, Tomcat, JBoss, etc)
Servidor Base de Datos	Servidores que forman parte del back-end de las aplicaciones y que contienen sistemas gestores de bases de datos (Oracle, MySQL, etc)

Es copia auténtica de documento electrónico

Servidor Soporte Micro	Servidores que forman parte de las plataformas tecnológicas, soporte de los puestos de trabajo de los usuarios
Servidor Horizontal	Servidores que desempeñan una función transversal de soporte al resto de la infraestructura (DHCP, DNS, etc.)
Servidor IaaS	Servidores para los que se mantiene el hardware y se realiza una instalación inicial del software base, pero una vez entregado, tanto el software base como de aplicación será administrado por un tercero

Coste de las peticiones en base al uso mensual y de acuerdo al Catálogo de Peticiones.

Cada tipo de petición gestionada tendrá asociado un esfuerzo máximo estimado para su ejecución:

Corta: 2 'horas mix' del servicio

Media: 4 'horas mix' del servicio

Larga: 8 'horas mix' del servicio

Además, se tendrá en cuenta el nivel de dificultad y de especialización requerido para poder ejecutar la tarea solicitada, por lo que se podrán tener peticiones de Complejidad Alta (ej. Consulta de extracción de datos de una aplicación). Este tipo de peticiones se identificarán y acordarán con el organismo al inicio de los trabajos.

Ejecución de Trabajos Programados, fuera del horario habitual de jornada laboral, con coste adicional.

Servicio de Guardias, para los servicios de los organismos con disponibilidad querida 24x7.

Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados.

Posibilidad de soporte software de tercer nivel, con coste adicional, para la realización de consultas y escalado de incidencias de difícil solución , necesario para garantizar la disponibilidad de los sistemas gestionados:

Es copia auténtica de documento electrónico

Soporte de sistema operativo Linux, con integración de la gestión de los servidores en el repositorio centralizado SUSE Manager de Sandetel.

Soporte de plataforma de virtualiación. La unidad de coste se corresponde con el soporte tipo VMware Vspheree Enterprise o similar.

Soporte de infraestructura de hiperconvergencia. La unidad de coste se corresponde con el soporte tipo de un dispositivo Nutanix de la serie NX1000.

Soporte del Sistema antivirus en el servicio de Correo Electrónico Corporativo.

Otros soportes software de tercer nivel especiales, requeridos en un momento determinado para la solución de problemas en los servicios de los organismos.

Gestión y soporte 12x5 o 24x7.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

Todos los trabajos se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones conocido con el nombre de ITIL. Certificaciones ISO 20000 Y ISO 27000 para algunos servicios gestionados.

Las principales tareas de Operación y Mantenimiento asociadas a este servicio son las siguientes:

Mantenimiento básico (cableado en rack, etc) y asistencia presencial en CPD.

Gestión de los equipos de comunicaciones (switches, balanceadores, etc.).

Gestión de las plataformas de seguridad (cortafuegos, etc).

Gestión de las Infraestructuras de copias de seguridad y custodia de la información: robots de cintas, VTL’ s (Virtual Tape Library), armarios ignífugos, etc.

Gestión de los sistemas de almacenamiento masivo de información (cabinas de discos, NAS, sistemas NFS, etc).

Instalación, configuración y administración de las plataformas de virtualización de servidores.

Gestión del sistema de monitorización.

Es copia auténtica de documento electrónico

Instalación, configuración y administración del hardware y software (sistema operativo, software base y software de aplicación) de los servidores, en cualquiera de los entornos disponibles.

Administración de los sistemas gestores de Bases de Datos (Oracle, MySQL, PostgreSQL, etc).

Ajustes de rendimiento de los sistemas, bases de datos y aplicaciones.

Mantenimiento preventivo de las plataformas tecnológicas.

Se incluye además la gestión de incidencias, cambios, peticiones y soporte 12x5 o 24x7.

34.5.1.3.Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.5.1.4.Literales y Precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de SANDETEL.

34.5.1.5.Catálogo de Peticiones.

El Catálogo de Peticiones de complejidad básica es el siguiente:

Adecuación de datos	Adecuación de datos general	MEDIA	Ejecución de procedimientos de mantenimiento y adecuación de datos de las BBDD de las aplicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Adecuación de datos especial (> 4h)	LARGA	Ejecución de procedimientos de mantenimiento y adecuación de datos de las BBDD de las aplicaciones. El tiempo total se estima superior a 4 horas. Si se estiman más de 8 horas, se deberá fragmentar el proceso en lotes.

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
Administración de aplicaciones	Arranque, parada y reinicio	CORTA	Arranque, parada y reinicio de las aplicaciones.
	Ejecución de aplicaciones y de tareas de sistemas	MEDIA	Ejecución manual o programada de determinadas aplicaciones y componentes software que conforman parte de un servicio, pero que son auxiliares del mismo.
	Tareas de administración desde las aplicaciones	MEDIA	Tareas ejecutadas desde las interfaces de usuario de las aplicaciones destinadas a la administración.
	Gestión de certificados de las aplicaciones	MEDIA	Cambio (alta/baja/sustitución) en los almacenes de certificados de las aplicaciones, y en la Infraestructura sobre la que están desplegadas, como balanceadores, servidores web, etc.
Asistencia presencial	Soporte general	LARGA	Soporte técnico especializado en varias áreas tecnológicas o que no esté claramente identificada.
	Soporte aplicaciones/middleware	MEDIA	Soporte técnico especializado en gestión de las aplicaciones y la infraestructura middleware.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Soporte BBDD	MEDIA	Soporte técnico especializado en gestión de las BBDD
	Soporte redes/comunicaciones	MEDIA	Soporte técnico especializado en gestión de la infraestructura de redes y comunicaciones.
	Soporte Windows	MEDIA	Soporte técnico especializado en gestión de los sistemas y servicios bajo plataforma windows.
	Soporte sistemas	MEDIA	Soporte técnico especializado en gestión de la infraestructura de sistemas linux/unix, de almacenamiento y backup, de servidores físicos y virtuales, y en general, de la infraestructura de sistemas.
Cambio de configuración de aplicaciones	Configuración ficheros de aplicaciones	CORTA	Cambio en los parámetros de configuración de los ficheros de las aplicaciones.
	Configuración desde las aplicaciones	CORTA	Cambio en los parámetros de configuración de las aplicaciones utilizando las propias interfaces de administración de las aplicaciones.
	Configuración middleware	MEDIA	Cambio en los parámetros de configuración de los servidores middleware sobre los que se despliegan las aplicaciones.
	Configuración BBDD	MEDIA	Cambio en la configuración de los servidores de BBDD utilizados por las aplicaciones.
	Configuración equipos redes/comunicaciones	MEDIA	Cambio en la configuración de los equipos de redes y comunicaciones utilizados por las aplicaciones.

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN

Es copia auténtica de documento electrónico

Cambio en aplicaciones no entrega software	Sustitución de ficheros de las aplicaciones	CORTA	Sustitución de ficheros de las aplicaciones.
	Cambios sin entrega software	MEDIA	Cambios en las aplicaciones, sin que haya entrega software.
	Publicación RCJA/internet	MEDIA	Publicación de aplicaciones a través de RCJA/Internet.
Consulta de información	Consulta general	MEDIA	Consulta general que involucra a varias áreas tecnológicas o en las que no esté claramente identificada.
	Consulta aplicaciones/middleware	CORTA	Consulta relativa a gestión de las aplicaciones y de la infraestructura middleware.
	Consulta BBDD	CORTA	Consulta relativa a gestión de las BBDD.
	Consulta redes/comunicaciones	CORTA	Consulta relativa a gestión de la infraestructura de redes y comunicaciones.
	Consulta Windows	CORTA	Consulta relativa a gestión de los sistemas y servicios bajo plataforma windows.
	Consulta sistemas	CORTA	Consulta relativa a gestión de la infraestructura de sistemas Linux/Unix, de almacenamiento y backup, de servidores físicos y virtuales, y en general, de la infraestructura de sistemas.
Copia y recuperación de datos	Backup y restore de ficheros de usuarios	MEDIA	Copia y recuperación de ficheros de usuarios contenidos en las carpetas de red.
	Backup y restore de ficheros de aplicaciones	MEDIA	Copia y recuperación de ficheros de las aplicaciones.
	Backup y restore de BBDD	LARGA	Copia y recuperación de BBDD de las aplicaciones.
Documentación	Documentación	LARGA	Cambio y publicación de la documentación técnica, del servicio

Es copia auténtica de documento electrónico

			o de gestión de la infraestructura. Generación de documentación e informes ad-hoc.
Ejecución de sentencia / script de bases de datos	Consultas de datos	MEDIA	Ejecución de sentencias o scripts que incluyan consultas de datos.
	Modificaciones de datos	MEDIA	Ejecución de sentencias o scripts que incluyan consultas y modificaciones de datos.
	Modificaciones modelo de datos y privilegios	MEDIA	Ejecución de sentencias o scripts que incluyan consultas y modificaciones de datos, así como modificaciones de la estructura y los permisos de la BD.
Entrega de software - despliegue	Despliegue de software general	MEDIA	Despliegue de actualizaciones de las aplicaciones gestionadas.
	Despliegue de software especial (> 4h)	LARGA	Despliegue de actualizaciones de las aplicaciones gestionadas. El tiempo total se estima superior a 4 horas. Si se estiman más de 8 horas, se deberá fragmentar el proceso en lotes.

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
Extracciones de datos	Export sin datos y metadatos	CORTA	Exportación parcial o completa de las BBDD de las aplicaciones, solo incluirá la estructura de la BD.
	Extracciones de datos	LARGA	Extracción parcial o completa de las BBDD de las aplicaciones.
	Modelo ODM	MEDIA	Exportación del modelo de datos de las BBDD de las aplicaciones en formato ODM.
Gestión de acceso CPD	Acceso CPD	CORTA	Solicitudes de acceso al CPD que no impliquen manipulación de la infraestructura física o lógica.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Asistencia CPD	MEDIA	Solicitudes de acceso al CPD, que impliquen manipulación de la infraestructura física o lógica, o que se requiera específicamente la asistencia presencial de algún técnico.
Gestión de almacenamiento de aplicaciones	Almacenamiento para aplicaciones	MEDIA	Revisión, aumento y reorganización del espacio de almacenamiento de las aplicaciones y BBDD
Gestión de almacenamiento y SAN	Cabinas de almacenamiento	MEDIA	Alta, baja o modificación en los elementos asociados a las cabinas de almacenamiento.
	Redes SAN	MEDIA	Alta, baja o modificación en los elementos asociados a las redes SAN.
Gestión de backups	Configuración backup de servidores	CORTA	Alta, baja o modificación de servidores en la plataforma de backup.
	Configuración backup de otra infraestructura/servicio	MEDIA	Alta, baja o modificación de otra infraestructura en la plataforma de backup.
	Backup y restore	LARGA	Copia y recuperación de datos de los sistemas de copia de seguridad y salvaguarda. Incluye las peticiones de archivado (copia de seguridad) de los elementos de un servicio que vaya a ser dado de baja (aplicaciones, servidores middleware, BBDD, etc.).
Gestión de bases de datos	Instalación y configuración software e instancias BBDD	LARGA	Instalación y configuración del software y de las instancias de base de datos.
	Usuarios y permisos BBDD	MEDIA	Gestión de los usuarios y esquemas de las BBDD y los permisos asociados.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Proxy BBDD	MEDIA	Operaciones en los sistemas de proxy de BBDD.

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
Extracciones de datos	Export sin datos y metadatos	CORTA	Exportación parcial o completa de las BBDD de las aplicaciones, solo incluirá la estructura de la BD.
	Extracciones de datos	LARGA	Extracción parcial o completa de las BBDD de las aplicaciones.
	Modelo ODM	MEDIA	Exportación del modelo de datos de las BBDD de las aplicaciones en formato ODM.
Gestión de acceso CPD	Acceso CPD	CORTA	Solicitudes de acceso al CPD que no impliquen manipulación de la infraestructura física o lógica.
	Asistencia CPD	MEDIA	Solicitudes de acceso al CPD, que impliquen manipulación de la infraestructura física o lógica, o que se requiera específicamente la asistencia presencial de algún técnico.
Gestión de almacenamiento de aplicaciones	Almacenamiento para aplicaciones	MEDIA	Revisión, aumento y reorganización del espacio de almacenamiento de las aplicaciones y BBDD
Gestión de almacenamiento y SAN	Cabinas de almacenamiento	MEDIA	Alta, baja o modificación en los elementos asociados a las cabinas de almacenamiento.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Redes SAN	MEDIA	Alta, baja o modificación en los elementos asociados a las redes SAN.
Gestión de backups	Configuración backup de servidores	CORTA	Alta, baja o modificación de servidores en la plataforma de backup.
	Configuración backup de otra infraestructura/servicio	MEDIA	Alta, baja o modificación de otra infraestructura en la plataforma de backup.
	Backup y restore	LARGA	Copia y recuperación de datos de los sistemas de copia de seguridad y salvaguarda. Incluye las peticiones de archivado (copia de seguridad) de los elementos de un servicio que vaya a ser dado de baja (aplicaciones, servidores middleware, BBDD, etc.).
Gestión de bases de datos	Instalación y configuración software e instancias BBDD	LARGA	Instalación y configuración del software y de las instancias de base de datos.
	Usuarios y permisos BBDD	MEDIA	Gestión de los usuarios y esquemas de las BBDD y los permisos asociados.
	Proxy BBDD	MEDIA	Operaciones en los sistemas de proxy de BBDD.

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
Gestión de comunicacio	Gestión de puertos, VLAN y trunks	MEDIA	Alta, baja o modificación de puertos, VLAN y Trunks.
	Gestión de IP	CORTA	Reserva y liberación de IP.

Es copia auténtica de documento electrónico

nes y seguridad	Gestión de balanceadores	MEDIA	Operaciones en los balanceadores hardware.
	Gestión de electrónica de red	MEDIA	Operaciones en la electrónica de red.
	Gestión de firewalls	MEDIA	Operaciones en los firewalls.
	Gestión de proxy web	MEDIA	Operaciones en los servidores proxy web.
	Gestión con RCJA y otros organismos	MEDIA	Gestiones con RCJA, otros organismos de la Junta de Andalucía y con organismos externos.
Gestión de DHCP, DNS, LDAP	Gestión de DHCP	CORTA	Operaciones en el servicio de DHCP.
	Gestión de DNS	CORTA	Operaciones en el servicio de DNS.
	Gestión de LDAP	MEDIA	Operaciones en el servicio de LDAP.
Gestión de directorio activo	Usuarios, grupos y perfiles	MEDIA	Alta, baja y modificación de usuarios, grupos y perfiles del directorio activo, y despliegue de perfiles.
	Políticas y directivas	LARGA	Alta, baja, modificación y despliegue de políticas y directivas del directorio activo.
	Equipos	MEDIA	Peticiones específicas de revisión de la administración de equipos del directorio activo.
	Sites, subnets y site links	MEDIA	Alta, baja y modificación de sites, subnets y site links del directorio activo.
	Controladores de dominio (DC)	MEDIA	Alta, baja y configuración de los servidores de dominio (DC).

Es copia auténtica de documento electrónico

Gestión de la monitorización	Monitorización de servidores	MEDIA	Alta, baja y modificación de la configuración de monitorización de los servidores y de su infraestructura física/virtual en las plataformas de monitorización.
	Monitorización de aplicaciones	MEDIA	Alta, baja y modificación de la configuración de monitorización de los servidores middleware y de las aplicaciones en las plataformas de monitorización.
	Monitorización de BBDD	MEDIA	Alta, baja y modificación de la configuración de monitorización de los servidores de BBDD en las plataformas de monitorización.
	Monitorización de infraestructura de redes y comunicaciones	MEDIA	Alta, baja y modificación de la configuración de monitorización de la infraestructura de redes y comunicaciones en las plataformas de monitorización.
CLASIFICACIÓN	**SUBCLASIFICACIÓN**	**TIPO**	**DESCRIPCIÓN**
Gestión de servicio de antivirus	Gestión de antivirus	MEDIA	Peticiones relacionadas con el servicio de antivirus y el software cliente instalado en los servidores y el software cliente antivirus distribuido por directorio activo (GPO) en los equipos de trabajo de los usuarios.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Eliminación de virus y otras amenazas	LARGA	Eliminación de virus y otras amenazas detectadas en los servidores y en los equipos de trabajo de los usuarios.
Gestión de servicio de ficheros	Acceso carpetas de red	MEDIA	Acceso a las carpetas de red compartidas en la red.
	Gestión carpetas de red	MEDIA	Alta, baja y modificación de carpetas de red compartidas en la red.
	Gestión de cuotas	MEDIA	Modificación de cuotas de disco de los usuarios de la red.
Gestión de servicio de impresión	Acceso impresoras de red	MEDIA	Acceso a impresoras de red.
	Gestiones impresoras de red	MEDIA	Gestión de impresoras de red, como la creación y mantenimiento de los scripts de mapeo de impresoras.
Gestión de servicio de terminales remotos	Gestión de usuarios y permisos	CORTA	Alta, baja y modificación de usuarios y permisos en los servidores de terminales y de salto.
	Administración del servidor	MEDIA	Operaciones en los servidores de terminales y de salto, que no sean relativas a la gestión de usuarios y permisos.
Gestión de servidores de aplicaciones	Alta/Baja servidor middleware	LARGA	Instalación y desinstalación de servidores middleware.
	Configuración servidor middleware	MEDIA	Ejecución de tareas en los servidores middleware.
Gestión de sistemas físicos	Alta/Baja servidor físico	LARGA	Aprovisionamiento, creación y eliminación de servidores físicos. Se incluye la migración de servidores de virtual a físico.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Configuración servidor físico	MEDIA	Operaciones en los servidores físicos.
	Administración plataforma servidores	MEDIA	Operaciones en las plataformas de servidores físicos (servidores blade, etc.).
Gestión de sistemas virtuales	Alta/Baja servidor virtual	CORTA	Peticiones de creación y eliminación de servidores virtuales. Se incluye el clonado y la migración de servidores de virtual a virtual y de físico a virtual.
	Configuración servidor virtual	CORTA	Operaciones en los servidores virtuales.
	Administración plataforma virtualización	MEDIA	Operaciones en las plataformas de virtualización (rhev, vmware, etc).
Igualación de entornos	Igualación entre entornos general	MEDIA	Ejecución de procedimientos de igualación parcial o completa de entornos a nivel de las aplicaciones.
	Igualación entre entornos especial (> 4h)	LARGA	Ejecución de procedimientos de igualación parcial o completa de entornos a nivel de las aplicaciones. Si se estima superior a las 8 horas, se deberá fragmentar el proceso en lotes.

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
Mantenimiento CPD	Gestión cableado y conexionado	MEDIA	Mantenimiento en el cableado y conexionado de los CPD.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Gestión armarios y equipamiento	MEDIA	Mantenimiento de los armarios y del equipamiento general de la infraestructura de los CPD.
Migración / Carga masiva de datos	Migraciones y cargas masivas de datos	LARGA	Migración y de carga masiva de datos entre las BBDD de las aplicaciones gestionadas.
Petición de ficheros de aplicaciones	Petición de ficheros de aplicaciones	MEDIA	Peticiones de ficheros de las aplicaciones.
Petición de logs	Petición de logs de aplicaciones	CORTA	Peticiones de ficheros de logs de las aplicaciones, y de los servidores middleware sobre los que están desplegadas las aplicaciones.
Revisión de entorno de aplicaciones	Revisión de entorno	LARGA	Revisión de las aplicaciones, en un entorno operacional específico, con objeto de detectar y resolver un posible mal funcionamiento técnico/funcional o un defecto en la configuración de los aplicativos.
Servicio de IAAS	Alta y baja de servidor	MEDIA	Alta y baja de servidores de IAAS.
	Modificación de servidor	MEDIA	Modificación de los recursos (memoria, cpu, almacenamiento) y la configuración del backup y de la monitorización de los servidores de IAAS.
	Reinicio, arranque y parada de servidor	CORTA	Reinicio, arranque y parada de los servidores de IAAS.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Recuperación de backup en servidor	MEDIA	Restauración de ficheros de los servidores de IAAS incluídos en las plataformas de backup y salvaguarda.
Soporte especializado	Soporte general	LARGA	Soporte técnico especializado en varias áreas tecnológicas o que no esté claramente identificada
	Soporte aplicaciones/middleware	MEDIA	Soporte técnico especializado en gestión de las aplicaciones y la infraestructura middleware.
	Soporte BBDD	MEDIA	Soporte técnico especializado en gestión de las BBDD
	Soporte redes/comunicaciones	MEDIA	Soporte técnico especializado en gestión de la infraestructura de redes y comunicaciones.
	Soporte Windows	MEDIA	Soporte técnico especializado en gestión de los sistemas y servicios bajo plataforma windows.
	Soporte sistemas	MEDIA	Soporte técnico especializado en gestión de la infraestructura de sistemas linux/unix, de almacenamiento y backup, de servidores físicos y virtuales, y en general, de la infraestructura de sistemas.
CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
Soporte para pruebas de	Soporte para ejecución pruebas general	MEDIA	Soporte para el diseño y la ejecución de pruebas de rendimiento de las aplicaciones gestionadas.

Es copia auténtica de documento electrónico

carga y rendimiento	Soporte para ejecución pruebas especial (> 4h)	LARGA	Soporte para el diseño y la ejecución de pruebas de rendimiento de las aplicaciones gestionadas. Si se estima superior a 8 horas, se deberá fragmentar el proceso en lotes.
	Gestión de accesos/visibilidades	CORTA	Apertura temporal de visibilidad. Se puede solicitar tanto para poder realizar el diseño e implementación de las pruebas, como para la ejecución de las mismas.
	Informes de rendimiento	MEDIA	Peticiones de datos e informes de rendimiento de la infraestructura de las aplicaciones de las pruebas de rendimiento.
Visibilidad de aplicaciones	Visibilidad aplicaciones	CORTA	Alta, baja y modificación de visibilidad en las comunicaciones entre las aplicaciones.
	Visibilidad RCJA	MEDIA	Alta, baja y modificación de visibilidad en las comunicaciones entre las aplicaciones, siempre que la visibilidad implique también a la RCJA.
Visibilidad y navegación web - FW/Proxy	Visibilidad red interna	CORTA	Alta, baja y modificación de visibilidad a nivel de red desde los equipos de trabajo de los usuarios o desde los servidores de terminales/salto, y cualquier otro equipo dentro de la red.
	Visibilidad VPN y RCJA	MEDIA	Alta, baja y modificación de visibilidad a nivel de red desde los equipos de trabajo de los usuarios y RCJA, una VPN o servidores de terminales/salto, y cualquier otro equipo dentro de la red y RCJA.

Es copia auténtica de documento electrónico

	Navegación web	CORTA	Alta, baja y modificación de navegación web desde los equipos de trabajo de los usuarios o desde los servidores de terminales/salto, a determinadas páginas web. Se incluyen las peticiones de navegación web libre.

34.6. SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI.

34.6.1. Resumen del Servicio.

Mediante este servicio se proporcionará el apoyo técnico a las tareas solicitadas por los organismos, en el ámbito de la administración de sistemas, bases de datos, aplicaciones, redes y seguridad.

34.6.2. Descripción del Servicio.

Las principales características del Servicio de Soporte a la Explotación de Infraestructura TI son las siguientes:

Servicio proporcionado por especialistas tecnológicos en cada una de las áreas de Sistemas, Bases de Datos, Aplicaciones, Redes y Seguridad con un nivel de gestión de Coordinación Técnica.

Servicios modulares y escalables, desde las tareas básicas de operación hasta las propias de administración y de Coordinación técnica, según las buenas prácticas y recomendaciones de ITIL.

Modelo de trabajo basado en Solicitudes de Trabajo. Las tareas solicitadas por los organismos se valorarán en unidades de esfuerzo, de forma que cada unidad se corresponderá con una "hora mix" del servicio en la que se incluyen todos los perfiles técnicos y de gestión, monitorización, vigilancia, las herramientas y los informes, necesarios para la realización de los trabajos.

Las solicitudes de Trabajo serán ejecutadas tras la validación por parte del organismo de la planificación y recursos propuestos por Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

Ejecución de Trabajos Programados fuera del horario habitual de jornada laboral, con coste adicional.

Servicio de Guardias con coste adicional, para los servicios de los organismos con disponibilidad requerida 24x7.

Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados.

Gestión y soporte 12x5 o 24x7.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

34.6.3. Beneficios para el organismo.

Personal con más de 10 años de experiencia previa en el entorno de la Junta de Andalucía.

Horario de atención 24x7 para la explotación de los servicios críticos.

Amplia experiencia en la gestión de proveedores.

Amplio conocimiento en la Transformación de servicios en modalidad de Asistencia Técnica a modalidad de Servicio Gestionado. Modelo de costes basados en pago por uso.

Sinergias con los equipos de Desarrollo y Sistemas de Información de Sandetel para la definición de requisitos, modelado de propuestas de cambio o de incidencias técnicas.

34.6.4. Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

34.6.5. Literales y Precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

34.7. WORKFLOW-ECO.

34.7.1. Resumen del Servicio.

El Servicio WorkFlow – ECO permite realizar las comunicaciones interiores, que normalmente se realizan en papel, vía telemática, de una forma sencilla y segura,

Es copia auténtica de documento electrónico

quedando registro de cada uno de los pasos, de forma que exista un registro documental para el futuro. Se han desarrollado mecanismos para que se puedan modelar todos los procedimientos administrativos de comunicaciones interiores, permitiendo incluir en ellos vistos buenos, firma, fases de envío y recepción.

34.7.2. Descripción del Servicio.

Las principales características del Servicio WorkFlow – ECO son las siguientes:

Servicio proporcionado por Sandetel es una modalidad de software como servicio.

Se incluye toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio (hardware, comunicaciones, almacenamiento y backup).

Soporte y administración de usuarios en horario laboral (08:00-20:00h). Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados.

Gestión y Soporte 24x7.

Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

34.7.3. Beneficios para el Organismo.

Personal con más de 10 años de experiencia previa en el entorno de la Junta de Andalucía.

Aprovechamiento de los servicios de Infraestructura Consolidados ya existente: Balanceador, Firewall, Networking, Calidad de Servicio QoS, Backup Centralizado, etc.

Alta Disponibilidad de los Servicios prestados.

Sinergias con los equipos de Desarrollo y Sistemas de Información de Sandetel para la definición de requisitos, modelado de propuestas de cambio o gestión de incidencias técnicas.

34.7.4. Nivel de Servicio.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado “COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO” de este documento.

Es copia auténtica de documento electrónico

34.7.5. Literales y Precios.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

35. SUMINISTRO INFRAESTRUCTURA HW.

Este grupo de productos está diseñado para dotar a los organismos de la Junta de Andalucía de infraestructura hardware para ofrecer servicios y soluciones de TI, así como facilitar ampliaciones de infraestructuras hardware ya existentes. Dicha infraestructura será alojada en los CPD' s que la Junta de Andalucía dispone en el territorio de la comunidad, con el objetivo de acceder a recursos de redes, almacenamiento y procesamiento para alojar aplicaciones y servicios TI.

A continuación, se describe las principales características del producto incluido en este nuevo servicio:

- S-IHW-001 SUMINISTRO HW:

Partiendo de unos requisitos mínimos que el organismo cliente ha debido indicar, se suministrará el equipamiento hardware necesario para el alcance fijado. Este suministro incluye la entrega, instalación física del equipamiento en el CPD, retirada de embalajes, configuración básica del equipamiento, puesta en marcha y un período de garantía de 3 años.

36. INGENIERÍA Y DISEÑO CPD.

Este GRUPO DE PRODUCTOS agrupa los trabajos correspondientes a la redacción de los proyectos básicos, actividad, dirección Facultativa completa, estudio de Seguridad y Salud y la coordinación de Seguridad y Salud durante la fase de obra de construcción de un nuevo Centro de Procesos de Datos (en adelante, CPD) o de la ampliación o reforma de un CPD ya existente.

Este servicio se desglosará en 10 productos diferentes:

Código	Descripción
S-ICD-001	ESTUDIO PREVIO CPD

Es copia auténtica de documento electrónico

S-ICD-002	ANTEPROYECTO CPD
S-ICD-003	PROYECTO BÁSICO CPD Y PRESENTACIÓN
S-ICD-004	OBTENCIÓN LICENCIA MUNICIPAL DE OBRAS CPD
S-ICD-005	PROYECTOS TÉCNICOS SUMINISTRO ELÉCTRICO CPD Y TRAMITACIÓN
S-ICD-006	PROYECTO EJECUCIÓN CPD Y PRESENTACIÓN
S-ICD-007	DOCUMENTOS LICITACIÓN CONSTRUCCIÓN CPD
S-ICD-008	VALORACIÓN PROPUESTAS CONSTRUCCIÓN CPD
S-ICD-009	DIRECCIÓN FACULTATIVA EJECUCIÓN CONSTRUCCIÓN CPD
S-ICD-010	LEGALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN FINAL COMPLETA CPD

A continuación, se describe las principales características de los productos incluidos en este nuevo servicio:

- S-ICD-001 ESTUDIO PREVIO CPD

Partiendo de unos requisitos mínimos que el organismo cliente ha debido indicar, se diseñará, desarrollará y presentará:

a) Tabla comparativa de variables que sirva de base para comparar y establecer cuál es la mejor ubicación para la construcción, una vez definida la ubicación y las características de las parcelas. El estudio deberá de contemplar desde los accesos de las parcelas, clases de suelo, problemas de cimentación, construcciones cercanas, infraestructura disponible, problemas con normativa urbanísticas, etc.

b) Memoria descriptiva de las soluciones que se plantean. No se darán soluciones detalladas pero si una descripción clara y concisa de los distintos sistemas (eléctrico, refrigeración, PCI,⋯) redundancias, recorridos, etc, teniendo en cuenta los requerimientos antes mencionados.

c) Diseño Conceptual del CPD. Planos de planta y alzado del CPD y salas auxiliares teniendo en cuenta los requerimientos antes mencionados.

d) Diseño Conceptual del Edificio oficina. Planos de planta y alzado del edificio de oficinas según los requerimientos antes mencionados.

e) Presentación de un presupuesto orientativo y no vinculante de los costes de construcción del CPD por un lado y del edificio por otro, ordenados por capítulos y sin llegar a detalle de partidas unitarias.

Es copia auténtica de documento electrónico

f) Planificación inicial. Se presentará un cronograma orientativo donde de recojan los tiempos de los hitos principales desde la formalización del contrato, estudios previos, anteproyecto y presentación del proyecto básico.

- S-ICD-002 ANTEPROYECTO CPD

Es la fase del trabajo en la que se exponen los aspectos fundamentales de las características generales de la obra (funcionales, formales, constructivas y económicas) al objeto de proporcionar una primera imagen global de la misma y establecer un avance de presupuesto.

Incluirá una Memoria Técnica, Planos, Memoria básica de certificación, Presupuesto general de la construcción y Cronogramas de trabajo.

- S-ICD-003 PROYECTO BÁSICO CPD Y PRESENTACIÓN

Una vez definido y aprobado el Anteproyecto, se presentará el proyecto básico. En un proyecto básico se exponen los aspectos fundamentales de las características generales de la obra: funcionales, formales, constructivas y económicas. Todo esto con el objeto de proporcionar una primera imagen global del proyecto y establecer un avance de presupuesto. Su contenido es suficiente para solicitar la licencia municipal de obras, las concesiones u otras autorizaciones administrativas, pero insuficiente para iniciar la construcción de la obra.

Como mínimo, el proyecto básico incluirá:

a) Memoria descriptiva: Información previa (antecedentes y condicionantes de partida); Descripción del proyecto; Prestaciones del edificio (requisitos a cumplimentar en función de las características del edificio).

b) Memoria constructiva: Se incorporará una descripción de las características físicas y constructivas de los acabados previstos, así como cuantas otras consideraciones sean procedentes para dar fiel cumplimiento a lo establecido en el CTE.

c) Anexo. Instalaciones Especiales del CPD: Distribución de espacios; Energía; Climatización; Sistemas de comunicaciones; Seguridad y control.

d) Planos y documentación gráfica: Definición urbanística y de implantación; Definición arquitectónica del proyecto; Seguridad en caso de incendio; Seguridad de utilización y accesibilidad; Planos Instalaciones Especiales CPD.

Es copia auténtica de documento electrónico

e) Presupuesto: Presupuesto estimativo por capítulos: Valoración global por capítulo con expresión del valor de ejecución material y resumen final.

- S-ICD-004 OBTENCIÓN LICENCIA MUNICIPAL DE OBRAS CPD

Una vez aprobado el Proyecto Básico, será visado por el correspondiente colegio profesional y se presentará a la administración oportuna para obtener la licencia de obra correspondiente.

- S-ICD-005 PROYECTOS TÉCNICOS SUMINISTRO ELÉCTRICO CPD Y TRAMITACIÓN

Los trabajos a realizar son:

a) Se gestionará con las compañías eléctricas correspondientes el punto o puntos de conexión con la potencia máxima requerida en el proyecto. Se realizará todos los proyectos de obra civil y proyectos líneas de AT/MT, Centro de Transformación y seccionamientos que sean necesarios para asegurar el suministro solicitado (acometidas, enlaces subterráneos a subestaciones, cierres de anillos de suministro, centros de seccionamiento intermedios, etc).

b) Los proyectos antes descritos se podrán incluir en el proyecto de ejecución mediante separata o bien en proyectos independientes, pero siempre contemplando la valoración económica de todos ellos, al efecto de su ejecución mediante el mismo pliego de construcción del CPD.

c) Seguimiento y control de todo el procedimiento y gestiones a tramitar con la distribuidora de electricidad que tenga en su jurisdicción la parcela objeto de edificación.

d) Elaboración de toda la documentación y tramitación de permisos que resulten imprescindibles para la ejecución de cuantas obras se liciten, con el objeto de ejecutar todos los trabajos necesarios para provisionar los suministros de alimentación eléctrica.

e) Posterior legalización de todas las instalaciones.

- S-ICD-006 PROYECTO EJECUCIÓN CPD Y PRESENTACIÓN

Manteniendo los mismos criterios técnicos definidos en el proyecto básico, se desarrollará el proyecto de Ejecución. Aquí se determinarán completamente los detalles y especificaciones de todos los materiales, elementos, sistemas constructivos y equipos, y puede llevarse a cabo, en su totalidad, antes del comienzo de la obra, o parcialmente, antes y durante la ejecución de la misma.

Es copia auténtica de documento electrónico

Deberá incluir:

- Memoria:
  - a) Datos generales.
  - b) Memoria descriptiva.
  - c) Memoria constructiva.
  - d) Sustentación del edificio.
  - e) Sistema estructural.
  - f) Sistema envolvente.
  - g) Sistema compartimentación.
  - h) Sistema de acabados.
  - i) Sistema de acondicionamiento, instalaciones y servicios.
  - j) Equipamiento.
  - k) Instalaciones especiales del CPD.
  - l) Normativa aplicable.
  - m) Anejos a la memoria.
- Documentación gráfica. Planos.
  - a) Definición urbanística y de implantación.
  - b) Definición arquitectónica del edificio.
  - c) Seguridad en caso de incendio.
  - d) Seguridad de utilización y accesibilidad.
  - e) Sistema estructural.
  - f) Sistemas constructivos.
  - g) Sistema de acondicionamientos, instalaciones y servicios.
  - h) Planos instalaciones especiales CPD.
- Pliego de condiciones.
  - a) Pliego de cláusulas administrativas.

Es copia auténtica de documento electrónico

b) Pliego de condiciones técnicas particulares.

o Mediciones.

Desarrollo por partidas, agrupadas por capítulos, conteniendo todas las descripciones para su especificación y valoración.

o Presupuesto.

Estará compuesto por: Listado de precios unitarios, precios descompuestos, Mediciones y Presupuestos, y Resumen General del presupuesto.

Los cuadros de precios estarán agrupados por: Mano de obra, Materiales, Precios auxiliares y Precios descompuestos.

Se concluirá con el Resumen General del Presupuesto.

o Estudio de Seguridad y Salud.

Este estudio de seguridad y salud deberá contener, como mínimo, los documentos señalados en el artículo 5.2 del Real Decreto 1627/1997 y deberá formar parte del proyecto de ejecución de la obra, siendo coherente con el contenido del mismo y recogiendo las medidas preventivas adecuadas a los riesgos que conlleve la realización de la obra.

o Documentos complementarios y proyectos parciales.

Estos documentos deben ser: Declaración relativa a proyectos parciales, Comunicación de licencia de obra otorgada, Estudio geotécnico y Estudio de Seguridad y Salud, si el redactor es distinto al autor del proyecto.

- S-ICD-007 DOCUMENTOS LICITACIÓN CONSTRUCCIÓN CPD

Dentro de este producto están incluidos los siguientes trabajos:

o Desarrollo de los criterios técnicos necesarios para evaluar las ofertas técnicas, así como los criterios de solvencia técnica y profesional que deben de tener como mínimo los licitadores para garantizar la correcta ejecución del contrato de construcción de un CPD.

- S-ICD-008 VALORACIÓN PROPUESTAS CONSTRUCCIÓN CPD

Elaboración de informes y tablas comparativas de las ofertas que se hayan presentado a la licitación para la construcción del CPD, indicando entre otras cosas:

Es copia auténtica de documento electrónico

o Calidad de los elementos ofertados, elaborando tabla comparativa.

o Relación calidad-precio de los elementos ofertados.

o Evaluación de precios elementos ofertados para evitar bajas temerarias.

o Evaluación de la planificación y tiempos ofertados, tanto de suministro como de construcción.

o Evaluación de las soluciones técnicas ofertadas y su viabilidad con las soluciones proyectadas.

o Otros aspectos que pueden ser de interés.

- S-ICD-009 DIRECCIÓN FACULTATIVA EJECUCIÓN CONSTRUCCIÓN CPD

Aseguramiento del nombramiento de Director de Obra y Director de Ejecución, y de la realización de las actividades que la normativa de edificación vigente marca para estos roles. Dichas actividades son:

o Dirección Facultativa:

a) Autorizar el comienzo de las obras.

b) Logística de recepción de equipamiento y cumplimiento, según pliego de adjudicación de la obra.

c) Coordinación, planificación y aprobación de los trabajos de ejecución.

d) Interlocución y coordinación con los representantes de los contratistas de obra.

e) Realizar cuantas visitas a obra sean precisas a petición de Sandetel, incluyendo las Reuniones semanales.

f) Verificación mediante asistencia "in situ", de las operaciones críticas para la instalación.

g) Actualización del planning de trabajos y estudios de las desviaciones en el mismo e informes de cómo lograr reconducirlo.

h) Resolver las contingencias que se produzcan en la obra y consignarlas en el Libro de Ordenes.

i) Elaborar las modificaciones oportunas al diseño y presentar a SANDETEL para su aprobación.

Es copia auténtica de documento electrónico

j) Coordinación y realización de pruebas de certificación de equipos y sistemas.

k) Firma de actas de inicio y final de obra y certificaciones de obras.

l) Realizar las modificaciones precisas al proyecto, realizando un proyecto reformado si al final de las obras las modificaciones son sustanciales, y presentar con todas ellas para su legalización.

m) Recepción provisional de las instalaciones y sistemas.

n) Obtención de los certificados oficiales precisos.

o) Recepción de las instalaciones.

o Coordinación de Seguridad y Salud de las Obras:

Asegurar la existencia del rol y el cumplimiento de las funciones de Coordinador de Seguridad y Salud durante la ejecución de las mismas, dichas funciones se ajustarán al marco legal establecido por la normativa vigente y, en especial, por el marco legal establecido por la vigente legislación que regula las contrataciones de las Administraciones Públicas.

o Tramitación y seguimiento de la licencia de obra y de las legalizaciones de las instalaciones.

- S-ICD-010 LEGALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN FINAL COMPLETA CPD

Asegurar que, de conformidad con el R.D. 314/2006, por el que se aprueba el CTE. Parte I, Anejo II.4, la Dirección Facultativa deposita en el Colegio Profesional la documentación del seguimiento de la misma, que se compondrá, al menos, de:

o Libros de órdenes y asistencias.

o Libro de incidencias de seguridad y salud.

o El proyecto de final de obra que refleje la realmente ejecutada. Independientemente de que hubieran tenido que tramitarse como un modificado de proyecto, debe aportarse:

a) Memoria explicativa de los cambios introducidos con descripción del estado final del edificio

b) Planos definitivos del edificio (plantas, alzados y secciones)

c) Valoración final de la obra

Es copia auténtica de documento electrónico

d) Certificado de eficiencia energética del edificio terminado (firmado por el director de obra, el director de ejecución de obra y el director de ejecución de las instalaciones si fuese diferente del anterior).

o Valoración final de la obra. Esta deberá aportarse siempre. Incluso en el caso de que no se haya introducido ningún cambio.

o Licencia de obras

o Apertura del centro de trabajo y, en su caso, otras autorizaciones administrativas.

o Certificado final de obra.

Además de la presentación anteriormente indicada, también se incluyen las siguientes actividades:

1) Certificación Energética:

La instalación diseñada en el presente proyecto deberá permitir el cumplimiento de los parámetros, según normativa vigente, prescritas y para las que se utilizará aquellas herramientas informáticas homologadas. Dado que las salas IT que conforman el CPD van a estar generando durante todo el año y de forma ininterrumpida calor, se valorarán todas las posibilidades de reaprovechamiento del mismo (climatización invernal de oficinas, etc.) a fin de obtener la mejor etiqueta de eficiencia energética posible.

Se incluye la emisión y registro en el órgano competente de la junta de Andalucía del certificado de eficiencia energética (CEE) del CPD y el edificio finalizado y la obtención de la etiqueta correspondiente.

2) Plan de Mantenimiento:

El mantenimiento del CPD debe estar basado en el siguiente estándar de referencia: Uptime Institute (Tier Standard: Operational Sustainability standard). Podrá aplicarse cualquier otro estándar complementario, siempre que no entre en conflicto con el primero.

Los manuales de operación y mantenimiento estarán compuestos por tres tipos de procedimientos:

a) EOP (Emergency Operating Procedure) son los procedimientos de emergencia, deben cubrir las principales situaciones de emergencia del CPD.

Es copia auténtica de documento electrónico

b) SOP (Standard Operating Procedure) son los procedimientos habituales de operación, aislamiento de un componente (necesario para su mantenimiento o sustitución) y su puesta en funcionamiento.

c) MOP (Method of Procedure) son los procedimientos asociados a los mantenimientos que describen los fabricantes sobre sus equipos y los mantenimientos que deben realizar las empresas de mantenimiento contratadas en el CPD.

d) Revisión de la configuración de herramientas para la operación del CPD, en particular los cambios necesarios en los sistemas BMS y DCIM para la adecuada gestión del CPD.

e) Revisión de alarmas del BMS. Adecuación si necesario.

f) Revisión de los alcances de contratos mantenimiento con fabricantes.

g) Definir informes tipo cuadro de mando de acuerdo a las necesidades de la operación.

Todos los puntos listados sobre la operación y mantenimiento constituyen el Plan Básico de Mantenimiento.

De la misma manera, también quedará redactado los pliegos de prescripciones técnicas para el contrato de mantenimiento de las instalaciones e infraestructuras del CPD.

3) Proyecto de Actividad:

Se redactará el Proyecto de Actividad con los contenidos establecidos por la administración local correspondiente para la obtención de las licencias necesarias para el desarrollo de las actividades previstas en el edificio.

Las características mínimas que este proyecto debe reunir son:

a) Criterios establecidos para el diseño.

b) Cumplimiento de los parámetros según normativas medioambiental de aplicación para su funcionamiento.

c) Documentación pertinente para la completa definición de la actividad, constituyendo el documento legal para la tramitación de la licencia de actividad (incluido el estudio acústico y medioambiental).

Es copia auténtica de documento electrónico

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL DESARROLLO Y SOPORTE A LA DECISIÓN.

Es copia auténtica de documento electrónico

37. SERVICIO DE OFICINA DE PROYECTOS DE DESARROLLO.

37.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

La estrategia de sistemas de información que se defina para ofrecer un servicio público desde la administración debe aterrizarse y materializarse a través de proyectos de desarrollo software que hagan de la idea una realidad. Para ayudar a cerrar el "gap" entre la visión estratégica, y la implementación, Sandetel ofrece, a través de la experiencia adquirida en la gestión de numerosos proyectos de desarrollo software para la administración, una oficina de gestión de proyectos (PMO) que cuenta con un equipo de personas expertas en dar soporte a los organismos de la Junta de Andalucía en el lanzamiento, implementación y finalización de proyectos de desarrollo software.

37.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se presta en dos modalidades:

Consultoría de gestión de proyectos software: Procesos de gestión de proyectos, mejores prácticas y modelos normalizados, formación, auditoría y soporte a los equipos de proyectos del cliente.

Equipo de proyecto in company: Técnicos especializados de Sandetel se integran en los equipos de proyectos de los clientes para la realización de diversas tareas relacionadas con la gestión y la ejecución de los proyectos.

En este escenario el tarifario que Sandetel ofrece para cubrir las necesidades relacionadas con estos servicios se ha estructurado en diferentes niveles:

-Especialización Tecnológica y/o Funcional: mediante este concepto agrupamos un conjunto de conocimientos:

- sobre una serie de actividades públicas dirigidas a la ciudadanía.

-De un conjunto de herramientas tecnológicas concretas que se han utilizado como base para desarrollar un aplicativo.

- De un marco de referencia vertical concreto con el que se ha implementado un sistema de información, que le da entidad a esa actividad y que la diferencia con claridad del resto de actividades y proyectos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Las especializaciones que vamos a considerar son las siguientes:

- *Administración Electrónica:* especialidad relacionada con la implantación, mantenimiento y soporte al uso de sistemas de información destinados a establecer vías de comunicación electrónica entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos u otras entidades, y facilitar la aplicación de los procedimientos establecidos por cada Administración, considerando tanto las herramientas disponibles en Junta de Andalucía (horizontales o específicas de algún organismo); como la normativa, políticas y metodologías de aplicación. Sistemas de información de referencia son @firma, Trew@, @ries, Ventanilla Electrónica (VEA), PtW@nda, PCT, eCO, Port@firmas, RPA, ⋯ La normativa de aplicación sería principalmente la Ley 39/2015, Ley 40/2015, RGPD, Orden de 22 de febrero de 2010 (Simplificación Administrativa y Agilización de trámites JdA), ⋯
- *Inteligencia de Negocio (BI):* se refiere a las actividades que buscan responden siempre al mismo objetivo básico: dotar a la empresa u organización de los medios necesarios para que pueda tomar las decisiones estratégicas y operacionales más adecuadas tomando como base el análisis de datos. La principal pretensión de todo proyecto de BI es que cualquier persona con responsabilidad o poder de decisión en una empresa disponga de información adecuada, precisa, relevante y, en definitiva, convertida en un instrumento válido y útil como base, refuerzo o argumento en la toma de decisiones importantes para la organización.
- *Bus de Integración (ESB):* engloba actividades de soporte, mantenimiento y configuración de infraestructuras de sistemas destinadas a mejorar y agilizar las comunicaciones que se realizan entre distintas aplicaciones, permitiendo definir de forma clara las diferentes interfaces de comunicación entre los distintos sistemas. Constituyen la base para la implementación de arquitectura orientadas a servicios. Estos sistemas instancian las interfaces de comunicación que se deben utilizar para la comunicación entre aplicaciones y sistemas. Estas interfaces permiten el desacople de los sistemas y la abstracción de detalles de implementación, haciendo de traductores de protocolos y formatos. Aportan también capacidades para transformar comunicaciones síncronas y asíncronas en el tipo que se requiera, e implementan mecanismos de monitorización de las

Es copia auténtica de documento electrónico

comunicaciones. Los equipos de trabajo que gestionan estos sistemas tienen que ser expertos en la negociación de interfaces primando la comunicación con los desarrolladores de los sistemas que interconectan. Sistemas de información de referencia son WSO2, Apache SOAP,…

- *Gestión de Contenidos Web (GC):* La web, a diferencia de un folleto o catálogo de la empresa, es un soporte vivo que hay que alimentar con nuevos contenidos y funcionalidades. Si no se hace un mantenimiento adecuado, la web se irá quedando anticuada y perderá interés para el usuario. Las actividades de Gestión de Contenidos tienen como objetivo poder mantener actualizada dichos portales web.
- *Gestión de Activos Software (GAS):* especialidad relacionada con los procesos e infraestructuras necesarias para la efectiva gestión, control y protección de los activos de los proyectos con carácter Corporativo de la Junta de Andalucía. Identificando las siguientes funciones: gestión de la prestación de los servicios a los organismos incluidos en el alcance, gestión de activos, su distribución y activación, identificación y seguimiento del grado de implantación de los productos en el mismo, Articulación de mecanismos de control que complementan al seguimiento y coordinación, adquisición y difusión del conocimiento especializado acerca de los modelos de licenciamiento de cada proveedor, comunicación de objetivos/requisitos, identificación de los interlocutores principales, y seguimiento del soporte, prestado por los proveedores conforme a las condiciones contractuales, y con determinados acuerdos de nivel de servicio.
- *Gestión de Presencia (GP):* especialista en la gestión de herramientas para el control horario de trabajo y la presencia en las diferentes sedes de trabajo. Relacionadas específicamente con aquellos productos usados con más frecuencia en la administración pública de la Junta de Andalucía.
- *Plataformas Web (PW):* especialidad destinada a la implantación, soporte y mantenimiento de portales web, de sus integraciones con otros sistemas, interfaces de administración, … Se encarga del mantenimiento de infraestructuras horizontales, disponibles para su uso por cualquier organismo en Junta de Andalucía, como de portales implementados sobre infraestructuras

Es copia auténtica de documento electrónico

dedicadas. En el alcance de los servicios de implantación se incluye la definición de arquitectura para nuevos portales, así como elo diseño de estructura de contenidos de los mismos. Sistemas de información de referencia con los que se tiene experiencia entre otros son Liferay, Drupal, iCMS, Micrositios, Apache Cocoon, Portal de la Junta de Andalucía, Publicación BOJA…

- *Generalista:* se considera una especialización tecnológica en el que se ofrecen una serie de perfiles genéricos y que pueden utilizarse para cualquier proyecto que no se corresponda con ninguna de las especializaciones descritas anteriormente. Aquí vamos a considerar perfiles con conocimientos y experiencia en gestión de proyectos de diferentes tecnologías, diferentes ámbitos funcionales y diferentes ámbitos, ya sean públicos o privados.

Modalidad de Prestación: este nivel determina cuáles son las unidades que se van a utilizar a la hora de contratar el servicio. En este tarifario vamos a definir dos modelos de prestación de servicios:

- *Perfiles:* Se tarifican diferentes perfiles que llevan a cabo diferentes roles dentro de todo el proceso que se lleva a cabo para la ejecución del servicio.
- *Unidad de Trabajo (U.T.):* definimos una Unidad de trabajo como una unidad de medida equivalente al coste medio de una hora de trabajo de los recursos integrantes de un equipo de trabajo asignado a un servicio.

Perfil: en el caso de que el modelo de prestación sea por perfiles, en este apartado describimos los diferentes perfiles de los recursos que se ofrecen a través de este catálogo a los diferentes organismos de la Junta de Andalucía. Estos perfiles están sujetos a que en el momento de la petición exista capacidad disponible de los mismos. Los perfiles que se consideran para ofrecer el servicio de Mantenimiento de aplicaciones son los siguientes:

- Jefe y jefa de proyecto de desarrollo: perfil encargado de planificar, ejecutar y monitorizar las acciones necesarias para la ejecución de unos determinados trabajos. Responsable de dirigir el equipo y a los implicados para que se tenga éxito en las metas marcadas relacionadas con el desarrollo, mantenimiento y/o implantación de uno o varios sistemas de información. Sus tareas principales son la interlocución con los gestores de los servicios en el organismo con el que trabaje, seguimiento y control presupuestario, gestión de los recursos necesarios

Es copia auténtica de documento electrónico

para la ejecución de los servicios, y análisis y gestión de los posibles riesgos del proyecto.

- Analista funcional: profesional que se ocupa de analizar los procesos involucrados en el funcionamiento de los clientes con el fin de definir la mejor manera de automatizarlos en un Sistema de Información que facilite la ejecución de dichos procesos de forma más eficiente al cliente. Es el nexo entre las necesidades del usuario o cliente y el equipo informático encargado de elaborar una aplicación. A partir de su análisis, definirá las funcionalidades y requerimientos que deberá tener el Sistema de Información que se esté desarrollando o evolucionando para lograr responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente. Además, se encarga de la supervisión de la programación y de la actualización y mantenimiento de los sistemas informáticos para asegurarse el correcto funcionamiento de las aplicaciones.

- Asesor y Asesora de desarrollo: con dos enfoques diferenciados:

  Perfil con un gran conocimiento vertical sobre una o varias tecnologías y arquitecturas de desarrollo, mantenimiento e implantación de Sistemas de Información y/o en metodologías de buenas prácticas de trabajo en los ámbitos anteriores. Participan principalmente en las fases de planificación y arranque de los proyectos, seguimientos periódicos de las actividades de los diferentes proyectos en los que intervienen, y en la resolución de los posibles problemas en dichos proyectos.

  Perfil encargado de la gestión desde el punto de vista técnico de una o varias actividades dentro de un proyecto. Entre sus tareas destacan la gestión de la toma requerimientos de los usuarios que deben implantar los Sistemas de Información que están desarrollándose, pasar los requerimientos a los equipos encargados de la implantación de los requerimientos, seguimiento de los cumplimientos de los plazos de entrega, prueba de que los productos entregados cumplen los requerimientos, gestión de las pruebas de usuarios y tramitar la puesta en producción de los diferentes evolutivos.

- Asistente Técnico o Asistencia Técnica: perfil que aplica sus conocimientos genéricos en Sistemas de Información para la ejecución de tareas muy concretas

Es copia auténtica de documento electrónico

que le son encomendadas por perfiles superiores. Gestiona y asesora en las cuestiones sobre las que posee sus conocimientos genéricos.

- Asistente Técnico Especializado o Asistencia Técnica Especializada: Perfil que aplica sus conocimientos en Sistemas de Información especializados, ya sea desde el punto de vista funcional o técnico, desarrollando entre otras las siguientes funciones: Asegurar la evolución correcta de un sistema en particular, revisar y hacer seguimiento de procesos, revisar y hacer seguimiento de calidad del software, apoyo a la definición de procesos y metodologías, parametrización y revisión de datos, apoyo a la Gestión del cambio, manuales de formación, implantación de versiones o software base… Apoyo a Pruebas de rendimiento, diagnóstico, riesgos, problemas,…
- Técnico o Técnica de Apoyo: perfil técnico que ayudará al resto del equipo en funciones repetitivas o de menor complejidad: apoyo en revisión de documentación, apoyo la definición de procesos y metodologías, apoyo a la Gestión del cambio, manuales de formación, implantación de versiones o software base, apoyo a atención de incidencias, problemas…
- Técnico de Apoyo Especializado o Técnica de Apoyo Especializada: perfil técnico con conocimientos y experiencia en algunos Sistemas de Información especializados, ya sea desde el punto de vista funcional o técnico, que ayudará al resto del equipo en funciones repetitivas o de menor complejidad.

Acompañando al nombre de perfil se anexa una especificación de la experiencia mínima que tiene el perfil utilizando la siguiente nomenclatura:

- Experto: experiencia de más de 6 años en la especialización tecnológica y/o funcional en cuestión.
- Senior: experiencia de más de 4 años.
- Intermedio: experiencia de más de 2 años.
- Junior: experiencia de más de 1 año.

Tipos de Unidades de Trabajo: en los casos en que el servicio se ofrezca utilizando Unidades de Trabajo, se ha considerado conveniente que daba la gran casuística de

Es copia auténtica de documento electrónico

oficinas de proyectos que son ofrecidas desde SANDETEL considerar tres grupos de tarifas para acotar mejor los servicios que se pueden llegar a ofrecer. Esos grupos son los siguientes:

- Asistencia a la Dirección Técnica: bajo la supervisión de la Dirección de Proyecto se consideran las tareas de asesoría u orientación sobre los ámbitos del proyecto para mejorar el servicio a los clientes y la gestión del mismo. Se consideran funciones de jefatura de proyectos, supervisar el ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos, ayudar en la organización, en el desarrollo y control permanente de los proyectos, gestión de riesgos y elaboración de informes.
- Soporte funcional: se consideran las tareas para el seguimiento del plan de trabajo previamente elaborado, elaboración de informes periódicos y de avance que apoyen la toma de decisiones. Este nivel debe aportar y gestionar el conocimiento funcional y de negocio de los distintos proyectos. Es, por tanto, un rol muy vinculado a los proyectos y sus usuarios.
- Soporte Técnico: Bajo la supervisión de la Dirección de Proyectos realizará el seguimiento de las entregas según el plan de trabajo previamente elaborado y realizará informes periódicos de situación. Presta apoyo y asistencia técnica al nivel de Soporte, especialmente en labores de mayor nivel técnico o en aquellas que resulten más rentables asumirlas por un nivel inferior. Este nivel debe aportar y gestionar el conocimiento técnico (especialmente en cuanto a la arquitectura y despliegue de los sistemas) y tecnológico. Es, por tanto, un rol muy vinculado a la tecnología.

37.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Profesionales certificados PMP© (ProjectManagement Professional) y SCRUM.

Metodología propia basada en PMP.

Experiencia con organizaciones complejas.

Garantía de independencia, transparencia y neutralidad frente a terceros.

Conocimiento del entorno de la Junta de Andalucía: herramientas y servicios horizontales, metodologías, legislación aplicable y marcos de trabajo.

Es copia auténtica de documento electrónico

Medio propio ajeno a intereses privados, y personal especializado.

Garantía de independencia, transparencia y neutralidad frente a terceros.

Conocimiento en detalle sobre el funcionamiento de la administración y contactos con los distintos organismos de la Junta de Andalucía.

Sinergias entre diferentes equipos de oficinas de proyecto de SANDETEL para la definición de requisitos, modelado de propuestas de cambio o gestión de incidencias técnicas.

Personal con más de cinco años de experiencia de media en el entorno de la Junta de Andalucía.

Control total del consumo por parte de los organismos.

37.4. NIVEL DE SERVICIO.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

37.5. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

38. SERVICIO DE OFICINA DE DESARROLLO.

38.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

Para que los servicios públicos que se diseñen desde la Administración sean percibidos cómo útiles, eficientes y ayuden a ganar confianza y credibilidad en los empleados de la Junta de Andalucía como en la ciudadanía en general, la Administración debe garantizar una prestación de servicios con garantías de calidad, disponibilidad, accesibilidad, agilidad y funcionalidad.

Es copia auténtica de documento electrónico

Este servicio se va a encargar de analizar la calidad de los diferentes productos que se desarrollen en los diferentes proyectos de desarrollo de sistemas de información, desde la metodología, pasando por toda la documentación que se genere y llegando hasta los productos de código que constituyan el producto final. Se van a considerar aspectos funcionales, de rendimiento y seguridad.

38.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Sandetel ofrece servicios orientados a garantizar la calidad de los sistemas de información y aplicaciones de los organismos, articulados en dos ámbitos diferentes:

Aseguramiento de la calidad: actividades dirigidas a comprobar el correcto funcionamiento de los sistemas de información desarrollados o adaptados por un tercero, en una fase previa a su lanzamiento en producción. Incluye también actividades de verificación de código de fuente y entregas de software.

Metodología: servicios dirigidos a implantar un marco metodológico en la ejecución de proyectos TIC, y auditar su cumplimiento, así como la elaboración de los informes pertinentes que den apoyo a la Dirección de Proyecto para la toma de decisiones. Incluye la revisión de los procesos de TI gestionados por la organización (sistemas, microinformática, comunicaciones y seguridad).

En este escenario el tarifario que Sandetel ofrece para cubrir necesidades relacionadas con estos servicios se ha estructurado en los siguientes niveles:

Modalidad de Prestación: este nivel determina cuáles son las unidades que se van a utilizar a la hora de contratar el servicio. En este tarifario vamos a definir dos modelos de prestación de servicios:

- *Perfiles:* Se tarifican diferentes perfiles que llevan a cabo diferentes roles dentro de todo el proceso que se lleva a cabo para la ejecución del servicio.
- *Unidad de Trabajo (U.*T): definimos una Unidad de trabajo como una unidad de medida equivalente al coste medio de una hora de trabajo de los recursos integrantes de un equipo de trabajo asignado a un servicio.

Perfil: en el caso de que el modelo de prestación sea por perfiles, en este apartado describimos los diferentes perfiles de los recursos que se ofrecen a través de este catálogo a los diferentes organismos de la Junta de Andalucía. Estos perfiles están

Es copia auténtica de documento electrónico

sujetos a que en el momento de la petición exista capacidad disponible de los mismos. Los perfiles que se consideran para ofrecer el servicio de Mantenimiento de aplicaciones son los siguientes:

- Analista de Sistemas: perfil que lidera toda la parte de análisis de requerimientos desde el punto de vista de hardware, comunicaciones, bases de datos, seguridad. Las tareas principales que desarrolla son: apoyo en definir necesidades de requisitos hardware, elaboración del catálogo detallado de requisitos que permita describir con precisión el sistema de información, realización de la especificación de las interfaces entre el sistema y el usuario, participación en la obtención del diseño físico de datos, definición de la estructura física de datos normalizado o del modelo de clases, definición de los mecanismos de migración y carga inicial de datos, definición de comunicaciones, seguridad, usabilidad a aplicar, apoyo al diagnóstico de problemas o incidencias y apoyo en la gestión del cambio.
- Analista funcional: profesional que se ocupa de analizar los procesos involucrados en el funcionamiento de los clientes con el fin de definir la mejor manera de automatizarlos en un Sistema de Información que facilite la ejecución de dichos procesos de forma más eficiente al cliente. Es el nexo entre las necesidades del usuario o cliente y el equipo informático encargado de elaborar una aplicación. A partir de su análisis, definirá las funcionalidades y requerimientos que deberá tener el Sistema de Información que se esté desarrollando o evolucionando para lograr responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente. Además, se encarga de la supervisión de la programación y de la actualización y mantenimiento de los sistemas informáticos para asegurarse el correcto funcionamiento de las aplicaciones.
- Verificador o Verificadora / Tester: perfil que prueba e investiga un producto de software con el objetivo de obtener información acerca de su calidad y del valor que representa para quienes lo utilizan. Participa de todas las etapas del proceso de desarrollo de software, colaborando para asegurar la máxima calidad del producto.
- Asesor y Asesora de desarrollo: con dos enfoques diferenciados:

Es copia auténtica de documento electrónico

Perfil con un gran conocimiento vertical sobre una o varias tecnologías y arquitecturas de desarrollo, mantenimiento e implantación de Sistemas de Información y/o en metodologías de buenas prácticas de trabajo en los ámbitos anteriores. Participan principalmente en las fases de planificación y arranque de los proyectos, seguimientos periódicos de las actividades de los diferentes proyectos en los que intervienen, y en la resolución de los posibles problemas en dichos proyectos.

Perfil encargado de la gestión desde el punto de vista técnico de una o varias actividades dentro de un proyecto. Entre sus tareas destacan la gestión de la toma requerimientos de los usuarios que deben implantar los Sistemas de Información que están desarrollándose, pasar los requerimientos a los equipos encargados de la implantación de los requerimientos, seguimiento de los cumplimientos de los plazos de entrega, prueba de que los productos entregados cumplen los requerimientos, gestión de las pruebas de usuarios y tramitar la puesta en producción de los diferentes evolutivos.

Acompañando al nombre del perfil se anexa una especificación de la experiencia mínima que tiene el perfil utilizando la siguiente nomenclatura:

- Senior: experiencia de más de 4 años.
- Junior: experiencia de más de 1 año.

38.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Modelo de prestación de servicios con amplio recorrido y alto nivel de madurez.

Experiencia con organizaciones complejas

Garantía de independencia, transparencia y neutralidad frente a terceros.

Conocimiento del entorno de la Junta de Andalucía: herramientas y servicios horizontales, metodologías, legislación aplicable y marcos de trabajo.

Medio propio ajeno a intereses privados, y personal especializado.

Conocimiento en detalle sobre el funcionamiento de la administración y contactos con los distintos organismos de la Junta de Andalucía.

Sinergias entre diferentes equipos de oficinas de calidad de SANDETEL para la definición de requisitos, modelado de propuestas de cambio o gestión de incidencias técnicas.

Es copia auténtica de documento electrónico

Personal con más de cinco años de experiencia de media en el entorno de la Junta de Andalucía.

Control total del consumo por parte de los organismos.

38.4. NIVEL DE SERVICIO.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

38.5. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

39. SERVICIO DE IMPLANTACIÓN.

39.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio de implantación de NAOS está dirigido a facilitar el uso y mantenimiento de la herramienta NAOS, herramienta software desarrollada por la Junta de Andalucía, que sirve de apoyo a las actividades realizadas por otros Centros de Servicio. Por un lado, facilita el acceso y la comunicación de los usuarios y clientes con los servicios TI, y por otro, permite organizar las actividades y determinar el modo de colaboración entre los distintos grupos de usuarios técnicos que prestan los servicios.

39.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Se ejecutan servicios en las siguientes áreas:

Implantación de servicios: Configuración, desarrollo y despliegue de modelos de prestación de servicios adaptados a cada organización TI, ya sea en infraestructura del cliente o en una instancia compartida. El servicio tiene como alcance el Análisis de alternativas; Diseño de la solución; Implementación de la configuración NAOS y extensiones; Despliegue en producción; y Comunicación y Formación a Usuarios.

Es copia auténtica de documento electrónico

Mantenimiento evolutivo. Evolución de los modelos desplegados, según las necesidades de cada servicio. El objetivo del servicio es mantener actualizada en NAOS la oferta de servicios de la organización, y que los procesos desplegados reflejen fielmente las relaciones vigentes acordadas entre los grupos participantes en la prestación, para facilitar su aplicación.

Soporte experto: El objetivo principal de este servicio es la atención de incidencias, peticiones (informes, acceso,…) y consultas relacionadas con catálogos de servicios configurados en NAOS, así como el mantenimiento correctivo de dichos catálogos, y evoluciones de bajo impacto. Se trata de un servicio de atención de Segundo Nivel.

Instalación: Instalación del software NAOS y configuración inicial, consiguiendo un despliegue rápido del sistema a partir de las infraestructuras requeridas.

39.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Amplio conocimiento por parte de Sandetel de la herramienta y de los diferentes escenarios donde es de aplicabilidad.

Conocimiento en detalle sobre el funcionamiento de la administración y contactos con los distintos organismos de la Junta de Andalucía.

Sinergias con los equipos de desarrollo y producción de sistemas de información de Sandetel para la definición de requisitos, modelado de propuestas de cambio o gestión de incidencias técnicas.

Personal con más de cinco años de experiencia de media en el entorno de la Junta de Andalucía.

Centro total del consumo por parte de los organismos.

Los servicios centralizados de Implantación permiten la reutilización de recursos ya desarrollados para otras implantaciones (reducción de costes), y el fomento de la homogeneización de las prácticas empleadas por la organización TI.

Plataforma software con amplia funcionalidad para la gestión de servicios TIC: Módulo de Ticketing para la orquestación de procesos, KB, CMDB, seguimiento KPIs, Cuadro de Mandos, interfaces web para usuarios/clientes diferenciada de la utilizada por la organización TI (técnicos, coordinadores, responsables de servicio),…

Es copia auténtica de documento electrónico

39.4. NIVEL DE SERVICIO.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

39.5. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

(1) Para la clasificación de las peticiones se aplican los siguientes criterios:

Criterio	Umbral	Complejidad
Si el servicio demandado se puede implementar a través del diccionario de operaciones y la biblioteca de procedimientos o de actividades, aplicará siempre complejidad Baja para la valoración del servicio; sin ser necesario valorar el resto de criterios de esta tabla.	N/A	Baja
Número de grupos de actuación que prestan el servicio mayor que el valor umbral	5	Media
Número de grupos de actuación que prestan el servicio mayor que el valor umbral	10	Alta
Nº de operaciones ofrecidas en el servicio mayor que el valor umbral	4	Media
Nº de operaciones ofrecidas en el servicio mayor que el valor umbral	10	Alta
Requiere adaptación específica de alguna clase externa ya incluida en la biblioteca de clases externas.	N/A	Media
Requiere la implantación de alguna nueva funcionalidad no básica mediante codificación de clases externas.	N/A	Alta

(2) Definimos una Unidad de Trabajo como una unidad de medida equivalente al coste medio de una hora de trabajo de los recursos integrantes de un equipo de trabajo asignado a un servicio.

40. SERVICIO DE IMPLANTACIÓN DE REMEDY.

40.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

En esta línea de servicios se incluyen las actividades dirigidas a la implantación con el apoyo de sistemas de información especializados de modelos de prestación de servicios TIC basados en procesos, así como la realización de las adaptaciones necesarias en los sistemas de caja para alinearlos a la organización, y el soporte al uso de dichos sistemas. Como referencia durante la ejecución de estos servicios se atiende a guía de buenas prácticas ITIL (Information, Technology Infraestructure Library), y a los conceptos de ventanilla única y centros de servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

40.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

En esta línea de servicios se incluyen actividades necesarias para la implantación y soporte a procesos de gestión de servicios TIC en una herramienta de software especializada y líder en el mercado como es BMC Remedy, que facilitan el acceso y la comunicación de los usuarios y clientes con los servicios TI, y por otro lado, permite organizar las actividades y determinar el modo de colaboración entre los distintos grupos de usuarios técnicos que prestan los servicios.

Se ejecutan servicios en las siguientes áreas:

Implantación de servicios y soporte a la operación: Configuración, desarrollo y mantenimiento de modelos de prestación de servicios basados en procesos adaptados a cada organización TI sobre una infraestructura software basada en Remedy.

Soporte 2º nivel: a la utilización del sistema y mantenimiento correctivo.

Uso de Remedy: esta área incluye las gestiones para poder disponer de la herramienta con el modo de licenciamiento más adecuado. Entre las modalidades posibles que se encuentran las siguientes:

Compra perpetua con mantenimiento anual.

Alquiler

40.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Amplio conocimiento por parte de Sandetel de la herramienta y de los diferentes escenarios donde es de aplicabilidad.

Conocimiento en detalle sobre el funcionamiento de la administración y contactos con los distintos organismos de la Junta de Andalucía.

Sinergias con los equipos de desarrollo y producción de sistemas de información de Sandetel para la definición de requisitos, modelado de propuestas de cambio o gestión de incidencias técnicas.

Personal con más de cinco años de experiencia de media en el entorno de la Junta de Andalucía.

Control total del consumo por parte de los organismos.

Es copia auténtica de documento electrónico

40.4. NIVEL DE SERVICIO.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

40.5. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Definimos una Unidad de trabajo como una unidad de medida equivalente al coste medio de una hora de trabajo de los recursos integrantes de un equipo de trabajo asignado a un servicio.

41. SERVICIOS RELACIONADOS CON HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO (BI).

41.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

Línea de servicios en el ámbito de Sistemas dedicados al análisis de información, utilizando personal cualificado y distintas plataformas software. Las aplicaciones están orientadas a la generación de Informes y Cuadros de Mando utilizando distintas plataformas. Estos sistemas de información facilitan el análisis de la información para la toma de decisiones en la gestión de distintos servicios, permitiendo explotar datos de sistemas operacionales, sin necesidad de realizar desarrollos o modificaciones de dichos sistemas, así como realizar análisis con información cruzada de distintos sistemas de información.

41.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios están dirigidos a facilitar el uso y mantenimiento de la herramienta SAP Business Objects en modo SaaS que ayuda a los usuarios que hacen uso de esta herramienta, a la generación de informes sobre datos de otros sistemas de información, el análisis de información, el seguimiento de indicadores de servicios y la construcción de cuadros de mando aportando valor al negocio.

Es copia auténtica de documento electrónico

Se ejecutan servicios en las siguientes áreas, donde se enumeran sus actividades:

Servicio de implantación y mantenimiento evolutivo: Configuración, desarrollo, despliegue y mantenimiento evolutivo, en el centro de Información Corporativa de Sandetel, de datamarts específicos, con información de distintas fuentes de datos para que el cliente pueda explotar, a través de informes predefinidos o generados por el mismo, la información que aporte valor al negocio. El Servicio tiene como alcance el Análisis Funcional detallado, Diseño y Construcción, Pruebas Funcionales, Documentación, Despliegue del Servicio y Servicios formativos.

Servicio de Petición de Informe y Cuadros de Mandos (CMs): A través de este servicio el usuario puede solicitar cualquier tipo de informe o CM sobre un Universo de datos ya existentes para facilitarle la creación de los mismos. Incluye análisis de los requisitos del informe o CM, construcción de los mismos, y documento de ayuda sobre su uso y contenido

Uso de la Plataforma de BI, servicio de soporte al usuario y mantenimiento correctivo: Destinado a la atención de las incidencias, peticiones (acceso, configuración,…) y consultas relacionadas con la explotación de los datos de los Universo de datos existentes en el Centro de Información Corporativa de Sandetel, así como el mantenimiento correctivo de dichos Universos de datos existentes. Se trata de un servicio de atención de Segundo Nivel. El alcance del servicio contiene: Construcción, pruebas funcionales, despliegue de correctivos, consultas, petición estándar, tareas proactivas de mantenimiento y gestión de incidencias. En este servicio van incluidos los recursos de la plataforma de Business Intelligence (infraestructura, licencias de la herramienta, etc) para su uso. Existen dos modalidades de acceso a la plataforma: Usuarios con licencias de edición, que les permite la construcción de informes sobre la plataforma directamente sobre los Universos de datos. Usuarios con licencia de consulta, que les permite explotar los informes ya existentes en la plataforma.

Servicio Formativo: A través de este servicio se puede solicitar formación bien sobre la herramienta de Business Intelligence usada en el Centro de Información Corporativa de Sandetel (SAP Business Objects) o bien formación sobre los Universos de datos existentes.

Es copia auténtica de documento electrónico

41.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Amplio conocimiento por parte de Sandetel de la herramienta y de los diferentes escenarios donde es de aplicabilidad.

Conocimiento en detalle sobre el funcionamiento de la administración y contactos con los distintos organismos de la Junta de Andalucía.

Sinergias con los equipos de desarrollo y producción de sistemas de información de Sandetel para la definición de requisitos, modelado de propuestas de cambio o gestión de incidencias técnicas.

Personal con más de cinco años de experiencia de media en el entorno de la Junta de Andalucía.

Control total del consumo por parte de los organismos.

Los servicios centralizados de Implantación permiten la reutilización de recursos ya desarrollados para otras implantaciones (reducción de costes), y el fomento de la homogeneización de las prácticas empleadas por la organización TI.

Acceso a un servicio integral, que incluye la infraestructura basada en una plataforma puntera en el ámbito de Business Intelligence a precios muy competitivos; y los servicios profesionales necesarios para adaptarla a sus necesidades.

41.4. NIVEL DE SERVICIO.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado “COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO” de este documento.

41.5. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Notas: La subscripción mínima al uso de la plataforma BI debe de ser de al menos de un año. Se define una Unidad de trabajo como una unidad de medida equivalente al coste medio de una hora de trabajo de los recursos integrantes de un equipo de trabajo asignado a un servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

42. SERVICIO BIG QUERY.

42.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El servicio es un almacén de datos (Google Analytics, ….) completamente administrado que te ayuda a administrar y analizar tus datos con funciones integradas como el aprendizaje automático, el análisis geoespacial y la inteligencia empresarial.

42.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Es un servicio completamente administrado que permite almacenar, entre otros datos, los que Google Analytics extrae de los portales corporativos. Gracias al motor de análisis y escalable del servicio, permite realizar consultas SQL con gran cantidad de datos en tiempos reducidos.

El servicio maximiza la flexibilidad, ya que separa el motor de procesamiento que analiza los datos de las opciones de almacenamiento. Las consultas federadas permiten leer datos de fuentes externas mientras la transmisión admite actualizaciones de datos continuas.

Las interfaces del servicio incluyen la interfaz de Google Cloud Console y la herramienta de línea de comandos de BigQuery. Los desarrolladores y científicos de datos pueden usar bibliotecas cliente con programación conocida, como Python, Java, JavaScript y Go, así como la API de REST y la API de RPC de BigQuery para transformar y administrar datos. Los controladores ODBC y JDBC proporcionan interacción con las aplicaciones existentes, incluidas las herramientas y las utilidades de terceros.

El servicio incluye:

- Almacenamiento administrado.
- Consultas SQL bajo demanda.
- Carga manual de datos por lotes.
- Inserción de transmisión automática de datos.
- Storage Write API de BigQuery
- Exportación manual de datos por lotes.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Lecturas de datos vía streaming (API de lectura de almacenamiento de BigQuery).
- Almacenamiento Cloud Storage y uso de red general.

Los servicios son:

- Alta del servicio BigQuery.
- Servicio BigQuery

43. SERVICIO DE CONTROL DE CALIDAD DEL SOFTWARE.

43.1. RESUMEN DEL SERVICIO.

El objetivo que se pretende es la ejecución de un Servicio de análisis de la calidad del software en proceso de desarrollo, contrastándolo con un sistema de buenas prácticas adaptado a las características específicas de Sandetel y midiendo su progresión en el tiempo.

43.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El alcance de los servicios a prestar contempla un Software as a Service (SaaS) para el Análisis de Calidad y Seguridad de Código Fuente, así como el soporte a la puesta en marcha de este y el análisis de sus resultados, contrastándolo con un sistema de buenas prácticas adaptado a las características específicas del sistema de información objeto del análisis, y que permita medir su progresión en el tiempo.

Este alcance contempla la ejecución de los servicios en modalidad SaaS, incluyendo toda la infraestructura hardware y software necesario para proporcionar los servicios, así como la administración, operación y mantenimiento del mismo.

La solución ofrece las siguientes funcionalidades:

Controles de validación que cubran los estándares de seguridad más aceptados.

Identificar y priorizar las vulnerabilidades detectadas en base a la probabilidad y el impacto, exclusión de evidencias sin reanálisis de código e inclusión de excepciones en componentes y/o partes de arquitectura.

Es copia auténtica de documento electrónico

Capacidad de registrar análisis de tipo baseline para cada aplicación.

Integración con Jenkins y TFS.

Análisis de código duplicado que identifique bloques de código que se duplican por tecnología.

Capacidad de poder asignar grupos de portfolios a las diferentes aplicaciones que serán objeto de medición.

Asignación de permisos a usuarios basada en grupos de usuarios y roles como mínimo.

Asignación de permisos a diferentes niveles: portfolios y/o aplicaciones.

Generación de indicadores de alto nivel a partir del resultado del análisis del software y, como mínimo, deuda técnica (en horas-hombre), indicadores por característica según la ISO 25000 (eficiencia, fiabilidad, seguridad, portabilidad y mantenibilidad) así como un indicador de riesgo global.

Generación de indicadores de riesgo relacionados con la seguridad, fiabilidad y mantenibilidad.

Realización de planes de acción manuales y automáticos (más de uno por aplicación al mismo tiempo) y seguimiento automático de los mismos.

Planes de acción automáticos que permitan obtener el máximo beneficio a un esfuerzo para reparar vulnerabilidades o el mínimo esfuerzo para alcanzar un determinado nivel.

Control de los planes de acción de manera automática con cada actualización de la línea base.

Gestión de diferentes modelos normativos (creación, edición y publicación).

Configuración visual para la creación de modelos de selección de reglas y propiedades del código analizado.

Generación de informes diferenciales para descubrir qué defectos nuevos se han introducido o eliminado en cada versión.

Marcado de falsos positivos de forma sencilla.

Exportación de resultados en formato CSV y PDF.

Contemplar, al menos, los siguientes lenguajes: Java, Javascript, PHP, C/C++, C#, VB.net, ASP.net, VB6, PL/SQL, Natural, RPG, Transact SQL, Python y Swift

Es copia auténtica de documento electrónico

Generación de informes automáticos, sin esfuerzos en desarrollo/implementación de estos.

Recalculo los resultados del análisis tras silenciar reglas sin necesidad de reanalizar los datos.

Alta usabilidad del interfaz de la solución y navegabilidad de la información proporcionada.

Obtención de resultados del análisis en función a perfiles de usuarios (CIO, jefe de proyecto, oficina de calidad, etc.)

43.3. CATÁLOGO DE SERVICIOS.

Los servicios que deberá contemplar el catálogo, dentro del alcance de la prestación de estos servicios, serán los siguientes:

- Análisis de Calidad de Código Fuente: ejecución de dos análisis de calidad de código fuente de un sistema de información, diferenciados en el tiempo, sirviendo el primero como línea base o punto de partida y el segundo para permitir una comparación y determinar la mejora o empeoramiento del nivel de calidad en relación a las reglas establecidas.

- Análisis de Seguridad de Código Fuente: ejecución de dos análisis de seguridad de código fuente de un sistema de información, diferenciados en el tiempo, sirviendo el primero como línea base o punto de partida y el segundo para permitir una comparación y determinar la mejora o empeoramiento del nivel de seguridad en relación a las reglas establecidas.

- Análisis de Calidad y Seguridad de Código de Fuente: ejecución de dos análisis de calidad y seguridad de código fuente de un sistema de información, diferenciados en el tiempo, sirviendo el primero como línea base o punto de partida y el segundo para permitir una comparación y determinar la mejora o empeoramiento del nivel de calidad y seguridad en relación a las reglas establecidas.

- Análisis Continuo de Calidad de Código Fuente: ejecución continua del análisis de calidad de código fuente de un sistema de información, dentro del proceso de integración continua de este (con Jenkins o TFS), y durante un período de un año,

Es copia auténtica de documento electrónico

realizando los controles de validación de calidad del código en relación a las reglas establecidas.

- Análisis Continuo de Seguridad de Código Fuente: ejecución continua del análisis de seguridad de código fuente de un sistema de información, dentro del proceso de integración continua de este (con Jenkins o TFS), y durante un período de un año, realizando los controles de validación de seguridad del código en relación a las reglas establecidas.

-Análisis Continuo de Calidad y Seguridad de Código Fuente: ejecución continu del análisis de calidad y seguridad de código fuente de un sistema de información, dentro del proceso de integración continua de este (con Jenkins o TFS), y durante un período de un año realizando los controles de validación de calidad y seguridad del código en relación a las reglas establecidas.

- Servicio de Testlink: Este servicio proporciona acceso a una instancia de Testlink, para poder registrar requerimientos, elaborar planes de prueba permitiendo una trazabilidad entre ellos, realizar ejecuciones de pruebas y monitorizar el grado de avance de las mismas. Dentro de todos los servicios de calidad que ofrece Sandetel, el servicio permite el acceso a una instancia de Testlink ubicada y mantenida en la infraestructura de Sandetel. La herramienta permite crear y gestionar casos de prueba y organizarlos en planes de prueba. En definitiva, constituye un cuadro de mandos para la gestión de los planes de pruebas de un sistema de información. Estos planes permiten a los miembros del equipo ejecutar casos de test y registrar los resultados dinámicamente, generar informes, mantener la trazabilidad con los requerimientos, así como priorizar y asignar tareas. Respecto al uso en MADEJA, en el Área de Verificación de Entrega de Software esta herramienta permite realizar las siguientes actividades:

Hacer el seguimiento y la traza al conjunto de planes de pruebas y casos de pruebas definidos sobre los proyectos.

Publicar el estado de la ejecución de los planes de prueba, del plan de testing aplicado en cada entrega, y los resultados que se están obteniendo.

Adicionalmente, como complemento a los servicios de análisis de calidad y seguridad de código de fuente descritos, y al objeto de dar soporte tanto a la puesta en marcha de estos como al análisis de sus resultados, se contempla dentro del catálogo de los servicios indicados a continuación, y con el alcance especificado para cada uno de ellos:

Es copia auténtica de documento electrónico

Soporte de Complejidad Baja a la puesta en marcha del servicio:

- Integración del servicio de análisis con Jenkins o TFS.
- Configuración de aplicativos.
- Formación básica sobre los servicios y sus resultados.

Soporte de Complejidad Media a la puesta en marcha del servicio:

- Integración del servicio de análisis con otras herramientas de Ciclo de Vida.
- Establecimiento de un modelo de reglas específico.
- Formación avanzada sobre los servicios y sus resultados.

Soporte de Complejidad Alta a la puesta en marcha del servicio:

- Informes de análisis de seguridad comentados.
- Implementación de reglas específicas.
- Informes de análisis personalizados.
- Planes de acción de defensa.

43.4. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Amplio conocimiento por parte de Sandetel de la herramienta y de los diferentes escenarios donde es de aplicabilidad.

Conocimiento en detalle sobre el funcionamiento de la administración y contactos con los distintos organismos de la Junta de Andalucía.

Sinergias con los equipos de desarrollo y producción de sistemas de información de Sandetel para la definición de requisitos, modelado de propuestas de cambio o gestión de incidencias técnicas.

Control total del consumo por parte de los organismos.

Los servicios centralizados de Implantación permiten la reutilización de recursos ya desarrollados para otras implantaciones (reducción de costes), y el fomento de la homogeneización de las prácticas empleadas por la organización TI.

Capacidad de realizar análisis de código fuente en red local (sin necesidad de subir el código fuente al Cloud).

Es copia auténtica de documento electrónico

No requerir instalación alguna en entornos del cliente, salvo la del analizador local del software.

Capacidad de alta disponibilidad sin que el cliente deba aprovisionar software alguno a tal efecto.

Capacidad de escalado horizontal a través del agente de análisis instalado en entornos del cliente, al objeto de dar cabida a grandes volúmenes de análisis.

Capacidad del motor de análisis para su ejecución en el computador del desarrollador.

43.5. NIVEL DE SERVICIO.

Este servicio se rige por lo descrito en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" de este documento.

43.6. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

44. SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE FACTURACIÓN.

44.1. RESUMEN DEL SERVICIO,

En esta línea de servicios se incluyen las actividades dirigidas a la implantación, con el apoyo de sistemas de información especializados, de reglas para automatizar la facturación, tarificación y presentación de costes de servicios TIC.

44.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

En esta línea de servicios se incluyen actividades necesarias para la implantación en herramientas específicas se reglas y criterios de facturación de servicios TIC, orientados a automatizar los procesos de cálculo y reparto de costes que se deben repercutir a los

Es copia auténtica de documento electrónico

clientes de dichos servicios, y a la presentación detallada de dichos costes a los siguientes, considerando los criterios y fuentes de información definidos por el organismo o área de negocio para la generación de las facturas.

Uno de los servicios cubiertos por esta línea de servicios es el de Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (RCJA).

El ámbito de ejecución del servicio es el de la Implantación de las reglas de facturación y tarificación en herramientas específicas, actividad que se ve concentrada en la fase inicial de la prestación o puesta en marcha del servicio.

44.3. BENEFICIOS PARA EL ORGANISMO.

Amplio conocimiento por parte de Sandetel de las herramientas y de los diferentes escenarios donde es de aplicabilidad.

Conocimiento en detalle sobre el funcionamiento de la administración y contactos con los distintos organismos de la Junta de Andalucía.

Sinergias con los equipos de desarrollo y producción de sistemas de información de Sandetel para la definición de requisitos, modelado de propuestas a cambio o gestión de incidencias técnicas.

Personal con más de cinco años de experiencia de media en el entorno de la Junta de Andalucía.

Control total del consumo por parte de los organismos.

Se plantea una repercusión de costes a los organismos prorrateada durante todo el período de prestación, evitando tener que afrontar la inversión inicial necesaria para realizar las adaptaciones en el sistema.

44.4. LITERALES Y PRECIOS.

Los precios y literales de este apartado están detallados en la Tabla Electrónica Tarifario de Sandetel.

Definimos una Unidad de trabajo como una unidad de medida equivalente al coste medio de una hora de trabajo de los recursos integrantes de un equipo de trabajo asignado a un servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

45. COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO.

45.1. OBJETO DEL COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO.

En este apartado se definen los parámetros de calidad y las condiciones para evaluar la calidad de los servicios incluidos en el Tarifario de Servicios TIC, excluyendo los servicios catalogados como de Consultoría y asistencia técnica.

Se describen en este documento los conceptos, definiciones y cálculos de las métricas, condiciones de medida y objetivos de calidad considerados para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de disponibilidad, tiempos de respuesta y de resolución de incidencias y tiempos para la provisión y administración de los servicios.

Sandetel se compromete con la Junta de Andalucía a cumplir con unos niveles de calidad de servicio para la resolución de incidencias, provisión y administración de los servicios.

En cualquier caso, el poder adjudicador que hace el encargo podrá proponer Indicadores y Objetivos de Niveles de Servicio distintos a los marcados en este documento, de acuerdo a sus criterios. Estos indicadores deben cumplir la máxima de ser medibles cuantitativamente y cumplibles de forma objetiva por Sandetel.

45.2. COMPROMISO DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO.

Se medirá a través de mecanismos automatizados de comprobación de la operatividad del servicio y como indicadores de calidad medirá dos aspectos, por un lado, medirá los tiempos de respuesta del servicio, y por otro el tiempo que el servicio se presta con normal funcionamiento y está disponible para su uso habitual.

No se considerarán períodos de indisponibilidad, no computando por tanto para el cálculo de la disponibilidad garantizada, los siguientes casos:

Caídas en los servicios que no provoquen pérdida de servicio gracias a los dispositivos de redundancia y backup.

Las caídas del servicio derivadas de la pérdida de otro servicio o infraestructura provisto por un tercero (operadores adjudicatarios de RCJA) y no imputables a Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

Paradas del servicio programadas por necesidades técnicas para administración y mantenimiento y convenientemente notificadas.

Tiempos de indisponibilidad o interrupciones del servicio debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al Organismo.

Pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, ataques a los servicios, desastres naturales, órdenes judiciales, actos de desobediencia civil, actos de guerra, terrorismo y actos contra las partes).

Los tiempos de parada de reloj aceptadas por la Dirección de Servicios de la Junta de Andalucía y en particular, según los casos de aplicabilidad, los períodos no hábiles para resolución o fuera del horario de resolución.

45.2.1. Definición y cálculo de la métrica.

El tiempo de Respuesta se obtiene de medir el tiempo que tarda en responder el acceso a cada uno de los componentes del servicio, comprobados desde la herramienta de monitorización de Sandetel en intervalos de 5 minutos.

El valor umbral para estos tiempos de respuesta se ha establecido con carácter general en 5 segundos.

Se considera SATURACIÓN, cuando los tiempos de respuesta fijados sean superados en un período consecutivo de 15 minutos, computándose este tiempo como indisponibilidad en el servicio.

La Disponibilidad del servicio se calculará en función de la disponibilidad de sus componentes. Siendo la fórmula de cálculo para obtener la disponibilidad del servicio la siguiente:

$$DispServicio = \frac{Ttotal - TNoDISP}{Ttotal} \cdot 100$$

Siendo:

Ttotal: Tiempo total del período considerado en horas.

TNoDISP: Tiempo de indisponibilidad del servicio dentro del período. En el caso de que dos o más componentes estén indisponibles durante un mismo período de tiempo, ese período de tiempo sólo se contabilizará una vez como tiempo de indisponibilidad.

Es copia auténtica de documento electrónico

El tiempo de indisponibilidad de cada componente se medirá como la suma de los tiempos durante los que se produce una caído o saturación del servicio.

$$TNoDispSub\ s = T_{\text{Caída del Componente}} + T_{\text{Saturación del Componente}}$$

$T_{\text{Caída del componente}}$: Tiempo en el que el componente está caído y no responde. Se obtiene de la medición de la disponibilidad de cada componente en intervalos de 5 minutos.

$T_{\text{Saturación del componente:}}$ Tiempo en el que el componente está saturado. Se considera que el componente está saturado cuando el tiempo de respuesta de éste supere su valor umbral durante al menos tres medidas consecutivas.

Para el cálculo de los tiempos de indisponibilidad se utilizarán los informes obtenidos de la plataforma encargada de la monitorización de los servicios.

45.2.2. Indicador de Nivel de Servicio.

Con carácter general Sandetel se compromete a ofrecer un servicio con el siguiente compromiso de disponibilidad medible a través de este indicador:

Indicador de Nivel Servicio	% Compromiso
Disponibilidad	99,5 %

Sólo para los servicios prestados de alojamiento de Infraestructura o Housing, Sandetel establece un mayor compromiso de disponibilidad:

Indicador de Nivel Servicio	% Compromiso
Disponibilidad Housing	99,9 %

Es copia auténtica de documento electrónico

45.3. COMPROMISO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

El Compromiso de Nivel de Servicio para la resolución de incidencias se basa en la prioridad de éstas, que se determinará en función de la importancia del servicio (criticidad) y el impacto de cada incidencia (severidad).

La criticidad de cada servicio será definida por la naturaleza del servicio en sí y por la importancia del mismo en la línea de negocio de su propietario.

Será definida en el momento de puesta en marcha del servicio.

45.3.1. Definición y cálculo de la métrica.

Tiempo de Respuesta:

Se define el tiempo de Respuesta (o Tiempo de Atención al Usuario) como el tiempo transcurrido entre la notificación de incidencia por el Organismo al CAU de Sandetel y la atención telefónica o a través de correo electrónico por éste para el registro de la misma. El registro de la incidencia llevará consigo una notificación al solicitante vía correo electrónico en la que se indicará el número de registro para su seguimiento y el texto que se ha incluido en el registro de la incidencia.

Tiempo de Resolución:

Se define el tiempo de resolución de incidencias como el tiempo transcurrido entre la notificación de incidencia al CAU de Sandetel y el envío igualmente al Organismo por parte del CAU de una notificación de cierre de incidencia comunicando la resolución de la misma. Para el cálculo se considera la notificación de cierre definitivo.

El Tiempo de Resolución de incidencia se calcula una a una a través de la siguiente fórmula:

Tiempo de Resolución = Hora de envío de la notificación de cierre de incidencia- Hora de notificación incidencia- Tiempos de parada.

La incidencia se considera parada cuando existe algún condicionante por parte de la Junta de Andalucía que impida la resolución de la misma. Las incidencias, en cualquier caso, estarán paradas fuera del Horario de Cobertura del Servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

* Horarios tratamiento	24x7 Horas naturales todos los días de la semana 8x5 Horas laborables todos los días de la semana NOTA: Horario 8x5, corresponde al horario laboral de SANDETEL (excluido festivos y fines de semana) NBD= siguiente día laborable

El horario de cobertura del servicio se define en el proceso de alta del mismo. Un servicio crítico para el negocio no puede ofrecerse en horario de mantenimiento 8x5.

Para los distintos servicios TIC, Sandetel se compromete a los siguientes niveles de calidad para la Resolución de Incidencias, en función de las jornadas y horarios aplicables según prioridad de la incidencia:

Categorización de incidencias	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Prioridad Alta	2h	4 horas
Prioridad Media	2h	12 horas
Prioridad Baja	2h	24 horas

45.3.2. Indicador de Nivel de Servicio.

A través del siguiente indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de incidencias medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Incidencias de prioridad alta	90%
Cierre de Incidencias de prioridad media	90%
Cierre de Incidencias de prioridad baja	90%

45.4. COMPROMISO DE RESOLUCIÓN PARA PETICIONES.

Se describen en este apartado los conceptos y definiciones, métricas y cálculos, condiciones de medida y objetivos de calidad para cumplir con unos niveles de calidad

Es copia auténtica de documento electrónico

de servicio en concepto de peticiones en las condiciones que se detallan en el presente documento.

Sandetel se compromete a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de tiempos de resolución de peticiones (altas, bajas y modificaciones facturables) así como en las condiciones que se detallan en el presente documento.

45.4.1. Definición y cálculo de las métricas.

Se entiende por petición de servicio aquélla en la que se hace una solicitud de alta o baja de un servicio o bien de modificación de las características contractuales asociadas al mismo y, por tanto, con reflejo en la facturación realizada Sandetel.

Todas las peticiones de nuevos servicios serán cursadas por el Coordinador del Servicio del Organismo al CAU, siendo gestionadas cuando corresponden a la primera contratación a través del Gestor de Clientes de Sandetel. Él es la persona encargada de trasladar a la organización de la empresa las solicitudes y desencadenar los procesos que sean necesarios para proveer los nuevos servicios solicitados. Cualquier petición que no corresponda con nueva contratación, sino referida a modificación, ampliación, alta, baja de servicios concretos serán tramitados y cursados a través del CAU.

El compromiso de Nivel de Servicio para la gestión de Peticiones se basa en los distintos tipos de éstas en función de la naturaleza de los trabajos que engloben, distinguiéndose los siguientes tipos en función de su ciclo de vida:

TIPO
Cortas
Medias
Largas

Peticiones cortas (ciclo de vida corto):

Se corresponden con peticiones y solicitudes de tareas sobre los servicios, así como la provisión de los mismos, que se podrán ejecutar normalmente de forma ágil a medida que se reciben, o bien ser planificadas para su ejecución en un momento determinado. Bajo este tipo de peticiones se tratarán tareas identificadas, tipificadas y documentadas previamente, que en algunos casos podrán requerir de alguna preparación técnica para su ejecución.

Es copia auténtica de documento electrónico

A continuación, se indican algunos ejemplos:

Peticiones que impliquen altas, bajas o modificaciones de reglas en los firewalls o visibilidad de aplicaciones o componentes.

Despliegues de versiones o modificaciones de ficheros solicitados para cambios catalogados como menores.

Gestión de usuarios de aplicaciones.

Peticiones Medias (ciclo de vida medio):

Se corresponde con peticiones y solicitudes de tareas sobre los servicios, así como la provisión de los mismos, que tienen un ciclo de vida mayor que las peticiones de ciclo de vida corto o requieren de una preparación técnica previa para su ejecución, aunque sean conocidas y tipificadas con anterioridad.

Algunos ejemplos de este tipo de peticiones son:

Las solicitudes de monitorización de servicios y elementos de infraestructuras o procesos.

Las que impliquen actualización de configuración de backups.

Las solicitudes de modificación de la configuración de almacenamiento y de los servicios horizontales de tecnologías de la información (DHCP, DNS, LDAP, electrónica de red…).

Pruebas de conectividad y visibilidad en RCJA con otros organismos.

Las solicitudes de estadísticas de tráfico.

Actualizaciones de software de las aplicaciones que se consideran cambios conocidos y no requieren una planificación o proyecto previo.

Peticiones largas (ciclo de vida largo):

Se trata de peticiones de ciclo de vida más largo, que no habían sido identificadas y tipificadas previamente, o que habiéndolo sido, se ha acordado para ellas un esfuerzo

Es copia auténtica de documento electrónico

superior. En caso de ser necesario, para la ejecución de estas peticiones se realizará una propuesta de planificación de dicha ejecución.

Algunos ejemplos de este tipo de peticiones son los siguientes;

- Las que impliquen cambio de configuración en el switch de core.
- Las que contemple la ampliación de un dispositivo de almacenamiento.
- Las que impliquen el plataformado de nuevos servidores físicos.
- Aquellas que necesiten de migraciones de bases de datos.

Despliegue de versiones o modificaciones de ficheros solicitados, para el cambio de versión de aplicaciones, que por su tipología o complejidad requieran de un mayor esfuerzo que para los contemplados como peticiones cortas o muy cortas.

Puesta en marcha de nuevos servicios en producción.

Petición de restauración de datos del sistema de backup.

Se define el Tiempo de Resolución como el tiempo que transcurre desde que se registra la petición hasta que sea ejecutada. Atendiendo a los distintos tipos de peticiones definidas. SANDETEL comprometerá los siguientes tiempos de resolución:

Tipo de petición	Tiempo Comprometido
Peticiones Cortas	16 horas
Peticiones Medias	24 horas
Peticiones Largas	36 horas

Como excepción, los siguientes servicios, ofrecen estos Tiempos de Resolución:

SOLICITUD	TIEMPOS MÁXIMOS DE RESOLUCIÓN
Dominios	30 días
Pasarela SMS	5 días
Streaming	30 días
Videoconferencia	30 días

Es copia auténtica de documento electrónico

Notas adicionales:

Aquellos servicios que por su especificidad, causas técnicas o problemas de suministro no previsibles no puedan ser aprovisionados en los tiempos de esta tabla, podrán ser exceptuados, previa especificación o posterior comunicación de una anomalía en la petición.

El plazo de resolución o ejecución de la prestación de "servicios a medida" será especificado caso a caso y con el correspondiente presupuesto.

Todas las peticiones serán atendidas y ejecutadas en el horario laboral de Sandetel. Los tiempos de resolución se calcularán en función del horario de atención del servicio (24x7 ó 8x5).

45.4.2. Indicador de Nivel de Servicio.

A través de este indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de peticiones medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Peticiones Cortas	90%
Cierre de Peticiones Medias	90%
Cierre de Peticiones Largas	90%

45.5. OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO PARA CONSULTAS.

Se describen en este apartado los conceptos y definiciones, métricas y cálculos, condiciones de medida y objetivos de calidad para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de consultas sobre los servicios en las condiciones que se detallan en el presente documento.

Sandetel se compromete a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de tiempos de resolución de consultas, así como en las condiciones que se detallan en el presente documento.

Es copia auténtica de documento electrónico

45.5.1. Definición y cálculo de la métrica.

Se entiende por consulta una solicitud de información por parte del Organismo sobre el funcionamiento de un servicio concreto.

Todas las consultas serán cursadas por el Coordinador del Servicio del Organismo al CAU, siendo gestionadas a través del C.A.U.

Tiempo de respuesta:

Se define el tiempo de respuesta ante consultas como el tiempo transcurrido entre la Notificación de la Consulta al CAU de Sandetel y el envío al Coordinador de los Servicios del Organismo de un correo electrónico con el análisis de la consulta y acciones propuestas con plazos aproximados de aplicación de las mismas (tiempo estimado).

Tiempo máximo de Respuesta:

Se define el tiempo máximo de respuesta como el máximo valor que puede alcanzar el tiempo de respuesta de una consulta sin quebrantar los objetivos acordados en el ONS.

El Tiempo de Respuesta de consulta se calcula solicitud a solicitud a través de la siguiente fórmula:

Tiempo de Respuesta = Hora de envío del email de análisis de consulta – Hora de envío de la petición de consulta

Al usar el correo electrónico a través de Internet como herramienta de notificación en ambos sentidos tanto las notificaciones de consulta, como las resoluciones de éstas, deberán enviarse con acuse de recibo siempre, para poder controlar el cómputo horario de los tiempos expuestos anteriormente.

Atención a Consultas:

El horario de atención de consultas de Organismos se corresponderá con el horario laboral de Sandetel.

Respuesta ante Consultas.

Para la emisión de respuesta a consultas corresponderá el horario y jornada laboral normal de Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

No computarán para el cálculo del tiempo de resolución los tiempos de retardo debidos a la imposibilidad de resolución de las peticiones por motivos imputables al Organismo (por ejemplo, falta o ausencia de información necesaria o inaplicación de las instrucciones que corresponden a su parte).

Para los distintos servicios TIC.SANDETEL se compromete a los siguientes niveles de calidad para la atención de consultas:

SOLICITUD	PARÁMETRO	VALOR MÁXIMO
Consulta	Tiempo de respuesta consulta	5 días hábiles

45.5.2. Indicador de Nivel de Servicio.

A través de este indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de Consultas medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Consultas	90%

45.6. OBJETIVO DE NIVEL DE SERVICIO PARA RECLAMACIONES.

Se describen en este apartado los conceptos y definiciones, métricas y cálculos, condiciones de medida y objetivos de calidad para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de reclamaciones sobre los servicios en las condiciones que se detallan en el presente documento.

Sandetel se compromete a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de tiempos de respuesta ante reclamaciones, así como en las condiciones que se detallan en el presente documento.

45.6.1. Definición y cálculo de la métrica.

Se entiende por reclamación cualquier queja por parte del Organismo sobre el funcionamiento de un servicio concreto.

Es copia auténtica de documento electrónico

Todas las reclamaciones serán cursadas por el Coordinador del Servicio del Organismo al CAU, siendo gestionadas a través del Gestor de Clientes de Servicios de Sandetel.

Tiempo de Respuesta:

Se define el tiempo de respuesta ante reclamaciones como el tiempo transcurrido entre la Notificación de la Reclamación al CAU de SANDETEL y el envío al Coordinador de los Servicios del Organismo de un correo electrónico con el análisis de la reclamación y acciones propuestas con plazos aproximados de aplicación de las mismas (tiempo estimado).

Tiempo Máximo de Respuesta:

Se define el tiempo máximo de respuesta como el máximo valor que puede alcanzar el tiempo de respuesta de una reclamación sin quebrantar los objetivos acordados en el ONS.

El Tiempo de Respuesta de reclamación se calcula solicitud a solicitud a través de la siguiente fórmula:

Tiempo de Respuesta = Hora de envío de email de análisis de reclamación – Hora de envío de la petición de reclamación

Al usar el correo electrónico a través de Internet como herramienta de notificación en ambos sentidos las notificaciones de reclamación como las respuestas de éstas, deberán enviarse con acuse de recibo siempre para poder controlar el cómputo horario de los tiempos expuestos anteriormente.

Atención a Reclamaciones

El Horario de atención de reclamaciones de Organismos se corresponderá con el horario laboral de Sandetel.

Respuesta ante Reclamaciones.

Para la emisión de respuesta a reclamaciones corresponderá el horario y jornada laboral normal de Sandetel.

No computarán para el cálculo del tiempo los tiempos de retardo debidos a la imposibilidad de resolución de las peticiones por motivos imputables al Organismo (por

Es copia auténtica de documento electrónico

ejemplo, falta o ausencia de información necesaria o inaplicación de las instrucciones que correspondan a su parte).

Para los distintos servicios TIC, Sandetel se compromete a los siguientes niveles de calidad para la atención de reclamaciones, en función de las jornadas y horarios aplicables en el apartado 17.5.3 y según notas adicionales:

SOLICITUD	PARÁMETRO	VALOR MÁXIMO
Reclamación	Tiempo de respuesta reclamación	5 días hábiles

45.6.2. Indicador de Nivel de Servicio.

A través de este indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de Consultas medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Reclamaciones	90%

Es copia auténtica de documento electrónico

TELECOMUNICACIONES

ATIINCENDIOS.

Es copia auténtica de documento electrónico

46. DETECCIÓN DE INCENDIOS POR MEDIOS TELEMÁTICOS.

46.1. INTRODUCCIÓN.

El objetivo de estas tarifas es poder proporcionar un sistema de detección de incendios forestales mediante el empleo de procedimientos telemáticos.

Se enumeran a continuación los elementos que en conjunto constituirán el sistema de alerta:

Nodos remotos de detección integrados por cámaras sensoras de temperatura e imágenes que permitan detectar en tiempo real focos de incendio mediante el análisis de imágenes de vídeo y/o imágenes termográficas (infrarrojo) y remitir dichas alertas y señales de vídeo a los centros de control desde su ubicación en las zonas que se desea vigilar.

Este análisis será complementado con la captura y envío de datos atmosféricos y ambientales por parte de una estación meteorológica que también formaría parte del nodo remoto.

Complementarían el nodo de detección remota un sistema de georreferenciación (típicamente una unidad GPS), una unidad de procesado de señal y una unidad de comunicaciones encargada de recolectar y componer la señal que se enviará a los centros de control.

Una red de telecomunicaciones que hará uso tanto de los sistemas de acceso existentes en Red Corporativa como de otros servicios corporativos como la Red Wifi, la Red Digital de Emergencia (TETRA) o de nuevos servicios de radioenlace entre nodos que eventualmente podrán constituir un backbone de distribución de la señal.

Un sistema de control y vigilancia remota que permita acceder a todas las señales y alarmas generados por los nodos remotos de detección de forma centralizada integrado con otros sistemas de vigilancia. Este sistema permitirá tomar decisiones sobre las alarmas recibidas, así como la configuración a distancia de los nodos, la visión de las señales de vídeo en tiempo real y la generación de informes y cuadros de mando.

Los emplazamientos de detección y control, ubicados en zonas forestales de acceso desigual, bien sobre torretas de vigilancia forestal preexistentes y adecuadas al efecto,

Es copia auténtica de documento electrónico

bien mediante la constitución de emplazamientos nuevos o la reutilización de otras ubicaciones de la Junta de Andalucía, como pudieran ser los nodos de la Red de Emergencia. La adecuación de estos nodos considerará, allá donde sea preciso, la inclusión de sistemas de protección antivandálicos.

Los sistemas auxiliares de alimentación eléctrica, tanto autónomos como conectados a red eléctrica, incluyendo baterías, sistema de alimentación ininterrumpidas, paneles solares o generador eólico y grupo electrógeno donde se precise para asegurar la alta disponibilidad del servicio.

Subsistemas de Inteligencia Artificial que mediante técnicas de inteligencia artificial permita la realización de análisis forenses de los incendios y la construcción de un sistema predictivo conectable a otras fuentes de datos estadísticos (económicos, sociales, climáticos) que faciliten la mejora continua del modelo mediante procesos de aprendizaje y entrenamiento.

Este sistema forestal, requiere para su correcta implantación unos trabajos previos de prospectiva, auditoría, viabilidad técnica por emplazamiento, proyectos de ingeniería de telecomunicaciones y adecuación general, así como una dirección facultativa que planifique y controle el despliegue de las infraestructuras, la recepción de las instalaciones y su entrada de explotación.

De forma complementaria una vez el sistema se considera completa o parcialmente entregado será preciso activar los sistemas de soporte y mantenimiento con unos acuerdos de nivel de servicio (ANS) adecuados a la criticidad del servicio.

46.2. RESUMEN DEL SERVICIO.

Mediante esta familia de productos se provee de un sistema de alerta temprana de incendios por medios telemáticos de última generación. Se incluyen aquí todos los conceptos singularmente requeridos para el suministro, instalación, puesta en explotación y mantenimiento del sistema. Dentro de la familia se distinguen a su vez los siguientes grupos de productos:

Equipamiento: comprende el suministro de los sensores remotos antincendios.

Sistemas de formación: software de control y gestión del equipamiento.

Es copia auténtica de documento electrónico

Infraestructuras: adecuación eléctrica y mecánica de los emplazamientos, incluyendo obra civil si es requerida.

Telecomunicaciones: constitución de enlaces de radio entre los emplazamientos para el envío de la información recolectada por los sensores remotos a los centros de control.

Mantenimiento: servicios de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo, así como del soporte especializado sobre los nodos de detección.

Consultoría técnica especialista: actividad de consultoría para la cualificación de equipos sensores, valoración de software y desarrollo de modelos predictivos antincendios. En este apartado se recoge también la formación.

46.3. DESCRIPCIÓN.

Se detallan 42 productos a los que se ha asignado secuencialmente el código SC-INC-001⋯SC-INC-042. Todos los productos son de tipo secundario salvo los pertenecientes a la consultoría técnica especialista que son primarios, exceptuando la formación.

A continuación, se procede a la descripción de cada producto, ordenados de acuerdo a los subgrupos referidos en el resumen. Las condiciones especiales para cada uno de estos subgrupos se ofrecen tras las descripciones.

46.3.1. Equipamiento.

Mediante estos productos se aprovisiona el núcleo del sistema de vigilancia, consistente en los sistemas de detección remoto y su instalación en los puntos de vigilancia, usualmente torretas forestales o de comunicación:

S-INC-001 Suministro, licenciamiento instalación y configuración de un nodo completo de vigilancia antincendios. Incluye el sistema optrónico de videovigilancia térmico y videográfico con algoritmos de detección embebidos, las unidades de control y comunicación y el sistema de posicionamiento geográfico.

S-INC-002. Suministro e instalación de un sistema optrónico de videovigilancia térmico y videográfico. Conjunto de cámaras y sensores, no incluye la unidad de control.

S-INC-0003. Suministro e instalación de la unidad de control y comunicaciones antincendios: engloba el sistema de georreferenciación, la unidad de almacenamiento local y el servidor de comunicaciones con salida en banda base.

Es copia auténtica de documento electrónico

S-INC-0004. Suministro, licenciamiento instalación y configuración de una estación meteorológica avanzada con medición de los siguientes parámetros:

1. Temperatura ambiental externa.
2. Humedad relativa externa
3. Presión atmosférica actual y tendencia
4. Sensación térmica y punto de rocío.
5. Velocidad y dirección del viento (anemómetro).
6. Intensidad de lluvia.
7. Radiación solar global y neta.
8. Precipitaciones en tiempo real y acumuladas por día, mes y año.

46.3.1.1. Condiciones especiales para el equipamiento antincendios.

Los productos S-INC-002 y S-INC-003 únicamente pueden adquirirse con carácter de respuesta o como mejora de la disponibilidad del servicio. La provisión del nodo completo se ha de contratar con el producto S-INC-001.

46.3.2. Sistemas de Información.

Se trata del Software de gestión remota de los equipos sensores: sistema optrónico y estación meteorológica.

S-INC-005. Software de control y operación remota de los sistemas optrónicos de detección de incendios para centro de control de hasta doscientos nodos remotos.

S-INC-006. Sistema de control y operación remota de estaciones meteorológicas.

46.3.2.1. Condiciones especiales de los sistemas de información.

El desarrollo de nuevas funcionalidades y algoritmos, así como cambios en los sistemas de licenciamiento podrían eventualmente hacer fluctuar estos precios.

46.4. INFRAESTRUCTURAS.

El desarrollo de nuevas funcionalidades y algoritmos, así como los cambios en los sistemas de licenciamiento podrían eventualmente hacer fluctuar estos precios. En este grupo se recogen todos los servicios de adecuación, tanto eléctricos como de obra civil.

Es copia auténtica de documento electrónico

S-INC-007. Suministro, licenciamiento, instalación y configuración de sistema de alimentación eléctrica en emplazamientos aislados sin enganche a la red eléctrica incluyendo paneles fotovoltáicos (400 wp) y baterías.

S-INC-008. Suministro, licenciamiento, instalación y configuración de sistema de alimentación eléctrica en emplazamientos con enganche a la red eléctrica e incluyendo baterías.

S-INC-009. Suministros e instalación de armario estanco de intemperie.

S-INC-010. Contenedor intemperie con toda la infraestructura requerida. Suministro, transporte e instalación de contenedor intemperie con GE, cuadros eléctricos y de comunicaciones, sistema de alarmas y control de seguridad.

S-INC-011. Sistemas antivandálico. Cerramiento perimetral con malla metálica con altura de 3 mts, y puerta de entrada con sistema de candado y elementos de seguridad antivandálicas.

S-INC-012. Torre de celosía autosoportada 10 mts que incluye cimentación con hormigón armado. Suministro, transporte e instalación de torre en todo tipo de terreno. La torre incluye la escalera, plataformas de descanso y trabajo, sistema de seguridad, bajada de cables, red de tierras y balizamiento nocturno. El suministro incluye herraje perimetral a 4 caras (superior e inferior) con tubos soportes por cara (2 tubos) para la instalación de antenas y hasta 3 soportes crosspolares adosados a montante para la instalación de parábolas.

S-INC-013. Torre de celosía autosoporada 20 mts que incluye cimentación con hormigón armado. Suministro, transporte e instalación de torre en todo tipo de terreno, La torre incluye la escalera, plataformas de descanso y trabajo, sistema de seguridad, bajada de cables, red de tierras y balizamiento nocturno. El suministro incluye herraje perimetral a 4 caras (superior e inferior) con tubos soportes por cara (2 tubos) para la instalación de antenas y hasta 3 soportes crosspolares adosados a montante para la instalación de parábolas.

S-INC-014. Adaptación y ampliación de la torre en tramos de 5 mts.

S-INC-015. Suministro e instalación de pararrayos, línea de tierra y arqueta. Incluye sistema de seguridad.

Es copia auténtica de documento electrónico

S-INC-016. Adaptación de torre existente para ubicar equipos. Suministro, transporte e instalación en torre de los elementos necesarios para los equipos, mejora de sistema de tierra o acondicionamiento del suelo.

S-INC-017. Caseta de 2,5 m2 fibra vidrio/ aligerada incluyendo el suministro de la caseta e instalación en destino.

Suministro e instalación de armario de intemperie en emplazamiento acondicionado.

S-INC-018. Suministro e instalación de sistema de generación fotovoltaico dimensionado para gestionar una potencia pico de 1,00KW con almacenamiento necesario para proporcionar suministro 24KWh diarios con una autonomía de hasta 24 h sin sol y apoyo de grupo electrógeno.

S-INC-019. Acometida eléctrica para enlace menores o igual a 30 mts. Acometida de corriente y red de tierras, con murete de hormigón, acometida eléctrica desde caseta/armario a hornacina para contadores, candados. Incluye Boletín eléctrico y gestiones comunes a la Compañía Suministradora para líneas de enlace menores o iguales a 30 mts.

S-INC-020. Acometida eléctrica extendida. Suministro e instalación de acometida de hasta 100 metros con un poste de entronque, otros dos postes y un centro de transformación de 10KVa.

S-INC-021. Acondicionamiento emplazamiento rural 35 m2 Realización de losa armada incluido movimiento de tierra.

S-INC-022. Proyecto y legalización nuevo emplazamiento o ampliación (no incluye tasas).

46.4.1. Condiciones especiales para las infraestructuras.

Con carácter general la instalación se abordará con el producto S-INC-006 o S-INC-007, pero dada la disparidad de los emplazamientos objeto de instalación se añaden al resto de las referencias al objeto de poder elaborar presupuestos particularizados en cada caso. Estos dos ítems están dimensionados para asumir el consumo eléctrico de los productos del apartado equipamiento. Se ha incluido la adecuación de una parcela y una caseta por si se demandara construir un nodo de vigilancia y control desde cero, así como sistemas de generación de energía de alta potencia, en previsión de una demanda de consumo en algún emplazamiento superior a la normalmente requerida. La variación

Es copia auténtica de documento electrónico

comercial de las materias primas, particularmente el cobre y otros metales pude tener un impacto elevado en la modificación de los precios ofrecidos.

46.5. TELECOMUNICACIONES.

Tarifas para la contratación de radioenlaces colectores de la información agregada desde ellos emplazamientos remotos de los sensores. Consiste en la instalación de sistemas de telecomunicación por radioenlace de microondas entre dos ubicaciones con visión directa, típicamente dos torres de vigilancia antiincendios, aunque el producto es válido para cualesquiera dos emplazamientos.

S-INC-023: LOS - Verificación del Línea de Visión Directa para radioenlaces

Trabajo en campo para determinar la viabilidad de un radioenlace de microondas verificando in situ la línea de vista entre ambos extremos. El informe de resultados acreditará la ejecución de la prueba y consignará la banda, distancia, capacidad, ubicación, altura y dimensión de las antenas en ambos puntos. Incluye trabajos en altura en torres o torretas cuando sea necesario.

S-INC-024 – S-INC-025- S-INC 026 - S-INC-027: Radioenlaces.

Suministro e instalación de radioenlace entre dos nodos separados para distancias <5Km (S-INC-002) <10Km (S-INC-003) <20Km (S-INC-004) <30km (S-INC-005) en banda licenciada o banda libre con capacidad mínima de 20Mpbs, incluye el suministro de herrajes, trabajos en altura y SW de gestión.

46.5.1. Condiciones especiales para los Servicios Telecomunicaciones.

La provisión de un servicio SC-INC-002, SC-INC-003, SC-INC-004 requerirá en todo caso la contratación previa de un SC-INC-001 que determine su viabilidad. Los precios pueden fluctuar por la evolución del mercado electrónico o los cambios en el licenciamiento de bandas. La ejecución de los trabajos en alturas ha de ser considerada en términos de prevención de riesgos laborales.

46.6. MANTENIMIENTO Y SOPORTE.

Servicios de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo, así como del soporte especializado sobre los nodos de detección. Se elegirá entre las siguientes modalidades de ANS: 72h-48h-24h, como plazo objetivo para la resolución de la avería.

Es copia auténtica de documento electrónico

S-INC-028: Mantenimiento de 1 a 10 nodos con atención de incidencias y resolución en menos de 72h. El importe del mantenimiento es el mismo se contrate uno o más nodos hasta 10.

S-INC-029: Mantenimiento de 1 a 10 nodos con atención de incidencias y resolución en menos de 48h. El importe del mantenimiento es el mismo se contrate uno o más nodos hasta 10.

S-INC-030: Mantenimiento de 1 a 10 nodos con atención de incidencias y resolución en menos de 24h. El importe del mantenimiento es el mismo se contrate uno o más nodos hasta 10.

S-INC-031: Mantenimiento entre 11 y 49 nodos para un tiempo de atención y resolución de incidencias inferior a 72h. El precio es por nodo, debiéndose haber contratado adicionalmente la tarifa S-INC-028.

S-INC-032: Mantenimiento entre 11 y 49 nodos para un tiempo de atención y resolución de incidencias inferior a 48h. El precio es por nodo, debiéndose haber contratado adicionalmente la tarifa S-INC-029.

S-INC-033: Mantenimiento mínimo entre 11 y 49 nodos para un tiempo de atención y resolución de incidencias inferior a 48h. El precio es por nodo, debiéndose haber contratado adicionalmente la tarifa S-INC-030.

S-INC-034: Mantenimiento para más de 50 nodos y hasta un máximo de 200 para una atención y resolución de incidencias inferior a 72h, el precio se dar nodo, no siendo necesario en este caso la contratación del mantenimiento mínimo.

S-INC-035: Mantenimiento para más de 50 nodos y hasta un máximo de 200 para una atención y resolución de incidencias inferior a 48h, el precio se da por nodo, no siendo necesario en este caso la contratación del mantenimiento mínimo.

S-INC-036: Mantenimiento para más de 50 nodos y hasta un máximo de 200 para una atención y resolución de incidencias inferior a 24h, el precio se da por nodo, no siendo necesario en este caso la contratación del mantenimiento.

S-INC-037: Línea de Soporte Especializado de Tercer Nivel para atención de consultas en un plazo inferior a 24h.

Es copia auténtica de documento electrónico

S-INC-038: Línea de Soporte Especializado de Tercer Nivel para atención de consultas en un plazo inferior a 3h.

46.6.1. Condiciones especiales para los servicios de mantenimiento.

La ubicación y dispersión los nodos o la fluctuación en el precio de los combustibles pueden incrementar el coste de estas partidas. Se ha determinado un umbral mínimo para desarrollar estas actividades equivalentes al mantenimiento de hasta 10 nodos (S-INC-028/029/030). A partir de los 10 nodos y hasta los 50 la tarifa se da por nodo en producción, si bien se hace precisa la contratación del umbral mínimo y el precio se da por nodo, sin línea de mantenimiento de base.

46.7. CONSULTORÍA TÉCNICA ESPECIALISTA.

S-INC-039. Formación para 10 personas sobre los diferentes subsistemas que componen el sistema antincendios.

S-INC-040. Caracterización de equipamiento de fabricante mediante pruebas en entornos reales que permitirán asegurar la viabilidad tecnológica del proyecto ajustando las especificaciones técnicas teóricas a casos reales de uso.

S-INC-041. Consultoría técnica especializada orientada a aplicar técnicas de machine learning para la construcción de un modelo predictivo conectable a otras fuentes de datos estadísticos (económicos, sociales, climáticos) que faciliten la mejora continua del modelo mediante procesos de aprendizaje y entrenamiento.

S-INC-042. Tasa anual por albergue de radioenlace, cámara de vídeovigilancia, cámara termográfica y central meteorológica en centro de telecomunicaciones de Sandetel, incluido gastos de gestión y soporte de baterías.

46.7.1. Condiciones especiales para los servicios de consultoría especializada.

Los productos S-INC-040 y S-INC-041 son de tipo primario al consistir en investigaciones cualificadas el propio desarrollo de la investigación puede determinar una fluctuación de costes por lo que se ha valorado un equipo de trabajo, dotado de aplicativos, formación específica y herramientas durante un año. Una vez finalizado el primer año se procederá a la revisión de la tarifa. El producto S-INC-042 contempla la posibilidad de instalación de

Es copia auténtica de documento electrónico

un nodo en emplazamientos de titularidad de Sandetel, pudiendo ser empleado no solo en los pilotos, sino como alternativa a otras ubicaciones.

46.8. CONDICIONES ESPECIALES.

Han sido descritas tras la enumeración de cada grupo para facilitar la legibilidad del documento.

46.9. TRABAJOS A DESARROLLAR.

Sandetel instala, integra, pone en producción, explota y mantiene un sistema antincendios forestales de altas prestaciones y última vanguardia tecnológica. Sandetel asume la planificación y dirección ejecutiva del proyecto en todos sus aspectos. Para ello, además de las tarifas descritas hará uso del resto de tarifas del catálogo de productos que, junto con las aquí detalladas, constituirán la base del documento de presupuesto donde se recogen en detalle las actividades objeto de encargo y que en líneas generales son:

- Prospectiva tecnológica antincendios.
- Caracterización de pilotos de diferentes fabricantes.
- Adquisición técnica de suministros.
- Puesta en producción, configuración e integración de los sistemas informáticos de soporte a la explotación.
- Diseño y puesta en servicio de la solución de telecomunicaciones.
- Adecuación de los emplazamientos que habrán de albergar los equipos.
- Consultoría especialista en soluciones predictivas y de Inteligencia Artificial para incendios.

Es copia auténtica de documento electrónico

SMART CITIES

Es copia auténtica de documento electrónico

47. SMART CITIES.

47.1. GENERAL.

Desarrollo de tareas de consultoría y asistencia técnica complementarias para la ejecución de proyectos en el ámbito de las Smart Cities.

La heterogeneidad, especialidad y complejidad del ámbito de las Smart cities motivan la oferta de este producto que viene a complementar el resto de los productos en tareas de consultoría y asistencia técnica de cara a prestar y un servicio completo e integral adaptado a las necesidades de cada cliente.

47.2. GENERACIÓN DE CONTENIDOS PARA PROYECTOS SMART.

El servicio comprende todas aquellas actuaciones necesarias para el diseño, adaptación, gestión, digitalización y producción de información necesarios para alimentar módulos específicos de herramientas software desarrolladas en el ámbito de los proyectos Smart y que necesitan de este contenido para su funcionamiento, gestión o mantenimiento.

Para la realización de actuaciones de digitalización y generación de contenido digital se requiere disponer del conjunto de herramientas e información específica de base necesarios para el desarrollo de los trabajos. La heterogeneidad, especialidad y complejidad del ámbito de las Smart Cities motivan la oferta de este producto que recoge todos los trabajos necesarios para el diseño, adaptación, gestión, digitalización y producción de información para ser explotado por proyectos de Smart Cities, realizando una ejecución y gestión integral de la producción, así como los controles de calidad necesarios.

Con carácter enunciativo y no limitativo, las actividades y servicios que se incluyen en este producto son las siguientes:

Generación y producción de fichas de inventarios para su explotación mediante sistemas de información geográfica.

Creación de piezas de contenido digital específico de emplazamientos territoriales.

Es copia auténtica de documento electrónico

Digitalización en 3D de espacios, edificios, monumentos u otras piezas para su explotación en sistemas Smart.

Diseño y producción de contenidos audiovisuales de explotación en sistemas de turismo inteligente.

Organización y gestión del control de calidad en la producción de los distintos contenidos.

Todas aquellas tareas auxiliares adicionales necesarias para poder realizar las acciones previstas.

47.3. LICENCIAS DE SOFTWARE PARA PROYECROS SMART.

47.3.1. Adquisición.

Prestación de un servicio integral para la adquisición de licencias software necesarias para poder implementar proyectos en el ámbito de las Smart Cities.

La implantación de un proyecto Smart puede requerir de la adquisición de software específico necesario para su implementación. La heterogeneidad, especialidad y complejidad del ámbito de las Smart Cities motivan la oferta de este producto que recoge un único servicio la adquisición de todas las licencias de software necesarias para la ejecución e implantación de un proyecto Smart.

Con carácter enunciativo y no limitativo, las actividades y servicios que se incluyen en este producto son las siguientes:

Adquisición de licencias de software necesarias para la ejecución de proyectos Smart.

Adquisición de licencias de servidores virtuales necesarios para implementar soluciones relacionadas con proyectos Smart.

Adquisición de otros tipos de licencias necesarias para poder desplegar o alojar los sistemas de un proyecto Smart.

Es copia auténtica de documento electrónico

47.3.2. Despliegue, Configuración y Puesta en Marcha de Aplicaciones software Smart.

Prestación de un servicio integral para la configuración, parametrización y puesta en servicio de elementos y aplicaciones software, necesarios para poder implementar proyectos en el ámbito de las Smart Cities.

La implantación de un proyecto Smart requiere de la configuración, parametrización y puesta en servicio, de diverso software para su gestión y operación. La heterogeneidad, especialidad y complejidad del ámbito de las Smart Cities motivan la oferta de este producto que recoge o todos los trabajos necesarios para la configuración, parametrización y puesta en servicio de elementos y aplicaciones software, necesarios para poder implementar proyectos en el ámbito de las Smart Cities.

Con carácter enunciativo y no limitativo, las actividades y servicios que se incluyen en este producto son las siguientes:

Despliegue, configuración y puesta en servicio del software de gestión y operación de proyectos Smart.

Integración entre varios sistemas.

Todo tipo de servicios necesarias para poder desplegar los sistemas de un proyecto Smart, como carga de datos, pruebas, monitorización, etc.

47.4. HARDWARE.

47.4.1. Adquisición de Equipamiento y Elementos Sensórica Proyectos Smart.

Prestación de un servicio integral para la adquisición y suministro de todo el material y equipamiento necesarios para la ejecución de proyectos en el ámbito de las Smart Cities.

La implantación de un proyecto Smart requiere de la adquisición y el suministro de un conjunto variado de material y equipamiento para su implementación. La heterogeneidad, especialidad y complejidad del ámbito de las Smart Cities motivan la oferta de este producto que recoge la adquisición, suministro, almacenaje y transporte de dicho material y equipamiento tales como, captadores, actuadores, cableado, electrónica, elementos activos, elementos de suministro energético, módulos específicos

Es copia auténtica de documento electrónico

de comunicaciones, y en general todo tipo de elementos hardware adicionales, necesarios para la ejecución de un proyecto Smart.

Con carácter enunciativo y no limitativo, las actividades y servicios que se incluyen en este producto son las siguientes:

Adquisición, suministro, almacenaje y transporte de elementos y equipamientos relacionados para la ejecución de proyectos Smart.

Adquisición, suministro, almacenaje y transporte de todos aquellos elementos auxiliares necesarios para poder instalar o alojar toda la electrónica, como armarios, cajas estancas, soportes, báculos, etc.

47.4.2. Adquisición de elementos de Red y Comunicaciones para Proyectos Smart.

Prestación de un servicio integral para la adquisición y suministro de los materiales y el equipamiento necesario para desplegar redes de comunicaciones electrónicas que soportan proyectos en el ámbito de las Smart Cities.

La implementación de un proyecto Smart puede requerir del despliegue de una red de comunicaciones especializada, tanto cableada como inalámbrica, dependiendo de las características del proyecto y del terreno donde se despliegue. La heterogeneidad, especialidad y complejidad del ámbito de las Smart Cities motivan la oferta de este producto que recoge en este servicio la adquisición y suministro de todo el material y equipamiento para desplegar la red de comunicaciones, que permitan una gestión integral de un determinado proyecto Smart.

Con carácter enunciativo y no limitativo, las actividades y servicios que se incluyen en este producto son las siguientes:

Adquisición, suministro, almacenaje y transporte a cualquier punto de Andalucía de la infraestructura necesaria para desplegar una red de comunicaciones electrónicas específica, inalámbrica y/o cableada, que permita la comunicación entre distintos elementos de un proyecto o servicio Smart y con los sistemas de gestión correspondientes.

Adquisición, suministro, almacenaje y transporte a cualquier punto de Andalucía de todos aquellos elementos auxiliares necesarios para desplegar una red de

Es copia auténtica de documento electrónico

comunicaciones electrónicas específica, tanto inalámbrica como cableada, para los proyectos y servicio en el ámbito de las Smart Cities.

47.4.3. Despliegue y puesta en marcha de Infraestructuras de Proyectos Smart.

Prestación de un servicio integral para el despliegue, instalación y puesta en marcha el material y equipamiento necesarios, para la ejecución de proyectos en el ámbito de las Smart Cities.

La implantación de un proyecto Smart requiere del despliegue del conjunto formado por la sensórica, los elementos auxiliares, y la red de comunicaciones asociadas, tanto cableada como inalámbrica, y su posterior puesta en marcha. La heterogeneidad, especialidad y complejidad del ámbito de las Smart Cities motivan la oferta de este producto que recoge todas las tareas necesarias para el despliegue, instalación y puesta en marcha de todo el material y equipamiento hardware necesario de un proyecto Smart.

Con carácter enunciativo y no limitativo, las actividades y servicios que se incluyen en este producto son las siguientes:

- Despliegue, instalación y prueba de la infraestructura de todo el equipamiento hardware necesario para implementar un proyecto en el ámbito de las Smart Cities (sensores, actuadores, captadores, elementos de red y comunicaciones, etc).
- Puesta en marcha de los servicios asociados para implementar un proyecto en el ámbito de las Smart Cities.
- Gestión y operación de la logística asociada (almacenamiento, transporte, suministro, etc.).
- Todos aquellos otros servicios auxiliares necesarios para el despliegue y puesta en marcha de los proyectos en el ámbito de las Smart Cities.

Es copia auténtica de documento electrónico