

## ANEXO I: PERFILES INICIALES

A continuación, se describen las funciones y requisitos necesarios para cada uno de los puestos definidos.

1.	Relación de perfiles iniciales.....	2
1.1.	Consultor al gobierno de TI.....	2
1.2.	Consultor de transformación y Mejora Continua.....	5
1.3.	Coordinador de Seguridad de la Información.....	8
1.4.	Responsable de Proceso.....	11
1.5.	Responsable de Proceso en Servicios en la Nube.....	14
1.6.	Jefe de Proyecto de Transformación.....	17
1.7.	Jefe de Proyecto.....	20
1.8.	Analista de Datos Senior.....	23
1.9.	Técnico de Gestión de Riesgos.....	25
1.10.	Técnico de Soporte para el Gobierno de TI.....	27
1.11.	Técnico DevSecOps.....	30
1.12.	Técnico de Gestión de Automatización.....	32
1.13.	Técnico de Soporte Portafolio de Productos y Servicios.....	34
1.14.	Técnico de Soporte para la Contratación de Servicios.....	36
1.15.	Técnico de calidad.....	38
1.16.	Técnico de Control Económico Financiero.....	40
1.17.	Analista de Datos Junior.....	42
1.18.	Técnico de aplicaciones.....	44
1.19.	Técnico de Soporte Junior para el Gobierno de TI.....	46
1.20.	Ingeniero de Sistemas.....	48
1.21.	Experto Gestión Infraestructuras de CPD.....	51
1.22.	Ingeniero de Infraestructuras de CPD.....	53
1.23.	Operación y Mantenimiento de Infraestructuras de CPD.....	55
2.	Servicios de Guardias.....	57
3.	Acreditación de la información asociada a los perfiles.....	58
3.1.	Acreditación de la Experiencia.....	58
3.2.	Acreditación de las Certificaciones.....	58

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 1 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 1/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

3.3. Acreditación de la Formación.....	58
3.4. Relación de Competencias.....	59

## 1 RELACIÓN DE PERFILES INICIALES

### 1.1 Consultor al gobierno de TI

#### 1.1.1 Requisitos necesarios:

##### 1.1.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como Consultor al Gobierno de TI superior a 10 años.

**NOTA:** Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

##### 1.1.1.2 Certificaciones requeridas

Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

##### 1.1.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 10 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 5 años en la gestión de proyectos o servicios relacionados con el diseño, operación y mantenimiento de infraestructuras TIC. Esta experiencia también cuenta como “experiencia mínima en el sector TIC” en el punto anterior.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

##### 1.1.1.4 Responsabilidades

- Gestión de la demanda y gobierno de los trabajos solicitados y análisis junto a los equipos de trabajo implicados en SANDETEL, de cómo se realizarán estos trabajos de la manera más eficaz y eficiente posible.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 2 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 2/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Análisis de modelos de servicios, modelos operativos y de gestión, proponiendo acciones de mejora orientadas a maximizar el valor a los clientes.
- Proponer estrategias de TI alineadas con la estrategia de negocio de SANDETEL, focalizándose en la entrega de valor y la satisfacción de los clientes.
- Elaboración, control y evaluación del plan estratégico de SANDETEL, proponiendo planes de mejora o recomendaciones sobre cualquier área o actividad de las que generan y soportan los servicios de TI
- Asegurar que el plan estratégico de SANDETEL es compatible con los planes operativos de cada Departamento, evaluando e informando sobre posibles incompatibilidades o riesgos
- Cara a contratación: gestión de la prospección tecnológica, consultas preliminares, etc.
- Definición de mecanismos de monitorización de todos los asuntos involucrados en la prestación de servicios de TI, esto es, de los procesos, procedimientos, técnicas y herramientas de aplicación en el ámbito de los servicios y proyectos de TI.
- Soporte al Responsable de Gobierno de TI a la toma de decisiones al más alto nivel, en todos los aspectos que éste demande
- Soporte a la definición de estrategias, objetivos, políticas para gestionar los riesgos de TI dentro de la organización, minimizando el impacto y aumentando la acción proactiva con el menor coste posible
- Definición y evaluación de estrategias, objetivos, políticas para gestionar los riesgos de TI dentro de la organización
- Asegurar que todos los procesos, procedimientos y herramientas están alineadas con las mejores prácticas y estándares del mercado, con especial atención a los certificables

### 1.1.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.1.3 Certificaciones valorables

- Certificaciones adicionales a ITIL® v3 Foundations o ITIL® 4
- Certificación en metodologías de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- Information Technology Management and Leadership Professional (ITMLP).
- Certified in Risk and Information Systems Control (CRISC).
- Certified Information Security Manager (CISM).
- Certificado de Profesional de la Seguridad de los Sistemas de Información (CISSP).
- Certified Information Technology Manager (CITM).
- Certificado en COBIT® 5 Foundation
- Certificado en Gobierno de TI Empresarial (CGEIT).

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 3

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 3/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

#### 1.1.4 Experiencia valorable

- Experiencia como Consultor de Gobierno TI. En caso de suplir la titulación con la experiencia se tendrá en cuenta la experiencia que esté por encima del requisito.
- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI con diferentes organismos de la Junta de Andalucía o SANDETEL, ejerciendo el papel de interlocución con el organismo sobre los trabajos en ejecución.

#### 1.1.5 Formación valorable

- Formación sobre Gobierno de TI
- Formación sobre Gestión de servicios de TI
- Formación sobre Riesgos de TI
- Formación sobre Normativas y procesos TI

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 4

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 4/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.2 Consultor de transformación y Mejora Continua

### 1.2.1 Requisitos necesarios:

#### 1.2.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como Consultor de transformación y Mejora Continua superior a 10 años.

**NOTA:** Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.2.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.2.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 10 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 5 años en la gestión de procesos de operación y soporte TIC. Esta experiencia también se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.
- Experiencia previa demostrable de al menos 5 años en la gestión de proyectos o servicios relacionados con el diseño, operación y mantenimiento de infraestructuras TIC. Esta experiencia también se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.2.1.4 Responsabilidades

- Identificación, evaluación, dimensionamiento, propuesta de priorización y presentación de acciones de transformación y mejora continua de servicios.
- Definición del alcance, cronograma, el estado de los proyectos de transformación, evaluación de riesgos.
- Definición de los objetivos, metas y requisitos en la transformación de servicios.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 5  
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 5/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Planificación de los proyectos de transición/transformación del Gobierno TI con métodos Agile.
- Elaboración de los planes de transformación y mejora continua.
- Definición de los entregables (contenido, plazos, niveles de calidad).
- Coordinación, supervisión, seguimiento de todos los trabajos de transformación y mejora continua.
- Dar soporte al equipo de dirección de programa en la gestión del cambio necesaria en todos los ámbitos: herramientas, procesos, organización.
- Monitorizar y analizar la ejecución de los servicios, así como la satisfacción de cliente y las mejores prácticas de la industria.
- Implantación y supervisión de los flujos de trabajo, los actores involucrados en la prestación del servicio, protocolos de control de la calidad, propuesta de los niveles de servicio.
- Identificar las necesidades de los equipos en materia de formación y capacitación y diseñar programas de cualificación.
- Diseñar acciones de comunicación y formación según sea necesario cuando se detecten carencias en los equipos de trabajo.
- Análisis de los diferentes caminos, propuesta de los mejores y readaptación con escenarios alternativos.
- Definición de Reportes/informes de servicio.
- Coordinación, supervisión, seguimiento de todos los trabajos y proyectos de transformación. Principalmente de la implantación de los procesos TI y transición de los mismos para llegar a procesos homogéneos.
- Definir y proponer los procesos estándar al que confluir todos los proyectos.
- Coliderar con los responsables de SANDETEL y ADA de la gestión del cambio necesaria en todos los ámbitos: herramientas, procesos, organización.
- Ser el nexo entre los diferentes grupos de trabajo multidisciplinares, (ADA, SANDETEL, Proveedores).
- Implantación de los flujos de trabajo, los actores involucrados en la prestación del servicio, protocolos de control de la calidad, propuesta de los niveles de servicio
- Identificar las necesidades de los equipos (Explotación, desarrollo, CAU, Vigilancia, Ingeniería) en materia de formación y capacitación y diseñar programas de cualificación.
- Realizar un plan de comunicación por proyecto según los diferentes equipos de trabajo.

### 1.2.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 6

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 6/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

### 1.2.3 Certificaciones valorables

- Certificación en metodologías de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- Certificado en Gobierno de TI Empresarial (CGEIT).
- Certificado ISO/IEC 20000 Foundation.

### 1.2.4 Experiencia valorable

- Experiencia como Consultor de transformación y Mejora Continua. En caso de suplir la titulación con la experiencia se tendrá en cuenta la experiencia que esté por encima del requisito.
- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI con diferentes organismos de la Junta de Andalucía o SANDETEL, ejerciendo el papel de interlocución con el organismo sobre los trabajos en ejecución.

### 1.2.5 Formación valorable

- Formación sobre Gobierno de TI
- Formación sobre Gestión de servicios de TI
- Formación sobre Riesgos de TI
- Formación sobre Normativas y procesos TI

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 7

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 7/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.3 Coordinador de Seguridad de la Información

### 1.3.1 Requisitos necesarios:

#### 1.3.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada en la Gestión de proyectos o Servicios relacionados con el Diseño, Operación y Mantenimiento de Infraestructuras TIC superior a 10 años, de los cuales 5 años deben ser sobre seguridad de la información.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.3.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.
- ISO 27001 Foundations/Lead Auditor/Implementer o CISSP (Certified Information Systems Security Professional (CISSP) de (ISC)<sup>2</sup> o CISM (Certified Information Security Manager) de ISACA.

#### 1.3.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 10 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 5 años en la gestión de proyectos o servicios relacionados con el diseño, operación y mantenimiento de infraestructuras TIC. Esta experiencia también puede ser incluida como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.3.1.4 Responsabilidades

- Lidera la práctica de gestión de la seguridad en la organización a nivel horizontal
- Coordina los departamentos involucrados en la gestión de la seguridad, y gestiona las relaciones con los entes externos

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 8  
(AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 8/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Establece los principios y objetivos específicos en materia de seguridad de la información y vela por su consideración por parte de los equipos
- Sondea y hace prospección del mercado en busca de mejores prácticas, estándares y productos, analizando su implantación en los servicios y proponiendo a la Agencia planes de actuación
- Ostenta la responsabilidad de ENS y de las normas implantadas
- Asegura la ejecución de formación y concienciación en materia de seguridad sobre los equipos de servicio
- Se ocupa de establecer unas buenas relaciones de trabajo con todas las organizaciones implicadas en el proceso, tanto internas como externas.
- Coordina la implantación de las medidas necesarias para alinear la estrategia horizontal de la Agencia sobre los servicios e infraestructuras actuales.

### 1.3.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.3.3 Certificaciones valorables

- CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control) de ISACA
- Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- CompTIA Security+
- Certified Cloud Security Professional (CCSP) de (ISC)<sup>2</sup>
- ISO 27001 Foundations/Lead Auditor/Implementer
- CISSP (Certified Information Systems Security Professional (CISSP) de (ISC)<sup>2</sup>
- CISM (Certified Information Security Manager) de ISACA

### 1.3.4 Experiencia valorable

- Experiencia previa en gestión de la seguridad en proyectos o servicios TI. En caso de suplir la titulación con la experiencia se tendrá en cuenta la experiencia que esté por encima del requisito.

### 1.3.5 Formación valorable

- CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control) de ISACA
- Formación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- CompTIA Security+
- Certified Cloud Security Professional (CCSP) de (ISC)<sup>2</sup>

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 9

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 9/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- ISO 27001 Foundations/Lead Auditor/Implementer
- CISSP (Certified Information Systems Security Professional (CISSP) de (ISC)<sup>2</sup>
- CISM (Certified Information Security Manager) de ISACA

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 10 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 10/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1.4 Responsable de Proceso

### 1.4.1 Requisitos necesarios:

#### 1.4.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como Responsable de Proceso (Peticiónes, Incidencias, Problemas, Continuidad, Gestión de la capacidad, Cambios, Entrega, Configuración, ...) superior a 10 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.4.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.4.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 10 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 5 años en la gestión de procesos de operación y soporte TIC. Esta experiencia también puede ser incluida como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.
- Experiencia previa demostrable de al menos 3 años en la gestión de proyectos o servicios relacionados con el diseño, operación y mantenimiento de infraestructuras TIC. Esta experiencia también puede ser incluida como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.4.1.4 Responsabilidades

- Lidera el proceso en la organización, integrando al personal de los distintos departamentos involucrados, y adaptando la respuesta de dicho proceso a las directrices que se establezcan desde la Dirección, al objeto de la Gestión de Servicios de TI.
- Establece los principios y objetivos específicos del proceso y responde de sus resultados.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 11 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 11/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Actúa como patrocinador del proceso en su diseño, revisión y mejora.
- Solicita a la Dirección los recursos y capacidades necesarios para cubrir los objetivos del proceso.
- Informa a la Dirección del estado del proceso.
- Garantiza que se definan y asignen los roles y responsabilidades adecuados para el proceso.
- Garantiza la formación y concienciación de las personas asignadas a roles del proceso, así como de otro personal involucrado, en sus principios y procedimientos.
- Lleva a cabo campañas de concienciación para ganar apoyo en el planteamiento del proceso.
- Garantiza la implantación en la organización de las políticas y estándares del proceso.
- Garantiza que todos los implicados estén suficientemente involucrados en el proceso.
- Se ocupa de establecer unas buenas relaciones de trabajo con todas las organizaciones implicadas en el proceso, tanto internas como externas.

#### 1.4.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

#### 1.4.3 Certificaciones valorables

- ITIL® 4 Managing Professional (MP)
- ITIL® 4 Strategist
- ITIL® 4 Specialist
- Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- Certificación en ISO 20000
- Certificación en ISO 27001

#### 1.4.4 Experiencia valorable

- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI con diferentes organismos de la Junta de Andalucía, ejerciendo el papel de responsable de procesos TI.
- Experiencia previa como responsable de procesos de TI en el ámbito privado.

En caso de suplir la titulación con la experiencia se tendrá en cuenta la experiencia que esté por encima del requisito.

#### 1.4.5 Formación valorable

- Formación sobre Gobierno de TI
- Formación en Gestión de servicios de TI

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 12 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 12/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Formación en Gestión de Riesgos de TI
- Formación en Seguridad de la información

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 13 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 13/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1.5 Responsable de Proceso en Servicios en la Nube

### 1.5.1 Requisitos necesarios:

#### 1.5.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como Responsable de Proceso Cloud superior a 5 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.5.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.5.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 10 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 5 años en la gestión de procesos de operación y soporte TIC. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.
- Experiencia previa demostrable de al menos 3 años en la gestión de proyectos o servicios relacionados con el diseño, operación y mantenimiento de servicios en entornos Cloud. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.5.1.4 Responsabilidades

- Define y mantiene la adaptación de los procesos tradicionales a los servicios en nube.
- Lidera los procesos en la organización, integrando al personal de los distintos departamentos involucrados, y adaptando la respuesta de dicho proceso a las directrices que se establezcan desde la Dirección, al objeto de la Gestión de Servicios de TI.
- Establece los principios y objetivos específicos de los procesos y responde de sus resultados.
- Actúa como patrocinador de los procesos en su diseño, revisión y mejora.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 14 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 14/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Solicita a la Dirección los recursos y capacidades necesarios para cubrir los objetivos de los procesos.
- Informa a la Dirección del estado de los procesos.
- Garantiza que se definan y asignen los roles y responsabilidades adecuados para los procesos.
- Garantiza la formación y concienciación de las personas asignadas a roles de los procesos, así como de otro personal involucrado, en sus principios y procedimientos.
- Lleva a cabo campañas de concienciación para ganar apoyo en el planteamiento de los procesos.
- Garantiza la implantación en la organización de las políticas y estándares de los procesos.
- Garantiza que todos los implicados estén suficientemente involucrados en los procesos.
- Se ocupa de establecer unas buenas relaciones de trabajo con todas las organizaciones implicadas en los procesos, tanto internas como externas.

### 1.5.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.5.3 Certificaciones valorables

- ITIL® 4 Managing Professional (MP)
- ITIL® 4 Strategist
- ITIL®4 Specialist
- Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- Certified Cloud Security Professional (CCSP)
- Google Cloud Digital Leader
- AWS Certified Cloud Practitioner
- Microsoft AZ-900, Azure Fundamentals

### 1.5.4 Experiencia valorable

- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI con diferentes organismos de la Junta de Andalucía, ejerciendo el papel de interlocución con el organismo sobre los trabajos en ejecución.
- Experiencia previa como responsable de procesos de TI en el ámbito privado.

En caso de suplir la titulación con la experiencia se tendrá en cuenta la experiencia que esté por encima del requisito.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 15 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 15/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

### 1.5.5 Formación valorable

- Formación sobre Gobierno de TI.
- Formación sobre Gestión de servicios de TI.
- Formación sobre Riesgos de TI.
- Formación sobre Seguridad de la Información.
- Formación SCRUM
- Formación DEVSECOPS

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 16

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 16/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1.6 Jefe de Proyecto de Transformación

### 1.6.1 Requisitos necesarios:

#### 1.6.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como Jefe de Proyecto de Transformación superior a 10 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.6.1.2 Certificaciones requeridas

- Al menos una de las siguientes certificaciones:
  - Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.
  - Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).

#### 1.6.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 10 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 5 años en la gestión de proyectos o servicios relacionados con el diseño, operación y mantenimiento de infraestructuras TIC. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.6.1.4 Responsabilidades

- Ejecutar el proyecto de transformación conforme a las directrices y metodologías marcadas por la Agencia, SANDETEL y la Oficina de Gestión Horizontal.
- Revisión continua de la planificación de los trabajos, comunicando cualquier desviación para que se tomen las decisiones oportunas.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 17 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 17/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Coordinación y supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos, en los casos que sea necesario.
- Interlocución con el Responsable del Servicio Sectorial sobre los trabajos en ejecución.
- Escalado a la Oficina de Gestión Horizontal de cualquier riesgo o conflicto que pudiera producirse en el proyecto
- Documentación y asistencia a las reuniones técnicas y comités periódicos de seguimiento.
- Entrega de Informes de Seguimiento, con la periodicidad que se determine.
- Control Presupuestario del basado de transformación.
- Garantizar que todo el conocimiento queda documentado y a disposición de la Oficina de Gestión Horizontal y del Servicio Sectorial
- Identificar propuestas de mejora relacionadas con los servicios prestados y el Modelo Objetivo Unificado.
- Supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos, en los casos que sea necesario.
- Reuniones o comités periódicos de seguimiento.

### 1.6.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.6.3 Certificaciones valorables

- ITIL® 4 Managing Professional (MP)
- ITIL® 4 Strategist
- ITIL®4 Specialist
- Una de las siguientes certificaciones:
  - Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.
  - Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).

### 1.6.4 Experiencia valorable

- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI relacionados con la transformación de servicios. En caso de suplir la titulación con la experiencia se tendrá en cuenta la experiencia que esté por encima del requisito.
- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI con diferentes organismos de la Junta de Andalucía, ejerciendo el papel de interlocución con el organismo sobre los trabajos en ejecución.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 18 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 18/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

### 1.6.5 Formación valorable

- Formación en Gobierno de TI
- Formación en Gestión de Riesgos de TI
- Formación en Calidad
- Formación en ISO 20000
- Formación en ISO 27001

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 19

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 19/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.7 Jefe de Proyecto

### 1.7.1 Requisitos necesarios:

#### 1.7.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como Jefe de Proyecto superior a 10 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.7.1.2 Certificaciones requeridas

- Al menos una de las siguientes certificaciones:
  - Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.
  - Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).

#### 1.7.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 10 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 5 años en la gestión de proyectos o servicios relacionados con el diseño, operación y mantenimiento de infraestructuras TIC. Esta experiencia también se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.7.1.4 Responsabilidades

- Gestión de la demanda y gobierno de los trabajos solicitados y análisis junto a los equipos de trabajo implicados en SANDETEL, de cómo se realizarán estos trabajos de la manera más eficaz y eficiente posible.
- Evaluar y asegurar la satisfacción de los clientes asignados.
- Gestión de la demanda de los trabajos solicitados por los organismos, con especial hincapié en los trabajos no planificados, urgencias y priorizaciones.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI  
(AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 20/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Planificación de los trabajos, de acuerdo con los requerimientos de los organismos. Seguimiento de la planificación.
- Coordinación general de los trabajos solicitados, para el cumplimiento de los objetivos definidos por los organismos.
- Supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos, en los casos que sea necesario.
- Interlocución con el organismo sobre los trabajos en ejecución. Punto de entrada del organismo en SANDETEL
- Escalado Informativo y Operativo con los responsables de los servicios por parte del organismo.
- Reuniones o comités periódicos de seguimiento con los organismos, tanto ejecutivos como operativos.
- Entrega de Informes de Seguimiento, con la periodicidad que se determine.
- Explotación y análisis de las métricas, indicadores y estadísticas del servicio: análisis de tendencias, detección de anomalías, etc.
- Participación en la implantación en los organismos de las herramientas ITSM y de los procesos de las metodologías necesarios para la prestación de los servicios.
- Control Presupuestario del proyecto o servicio.
- Garantizar que existe la documentación y en general los entregables acordados con el organismo al inicio de los trabajos.
- Proveer un nivel definido de disponibilidad de los servicios suministrados, así como asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Entrega a los organismos de las propuestas de mejora relacionadas con los servicios prestados.
- Tramitar las quejas o reclamaciones de los clientes asignados, dándoles cobertura y seguimiento.

### 1.7.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.7.3 Certificaciones valorables

- ITIL® 4 Managing Professional (MP)
- ITIL® 4 Strategist
- ITIL®4 Specialist
- Una de las siguientes certificaciones:

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 21 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 21/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.
- Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).

#### 1.7.4 Experiencia valorable

- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI con diferentes organismos de la Junta de Andalucía, ejerciendo el papel de interlocución con el organismo sobre los trabajos en ejecución. En caso de suplir la titulación con la experiencia se tendrá en cuenta la experiencia que esté por encima del requisito.

#### 1.7.5 Formación valorable

- Formación sobre Gobierno de TI
- Formación sobre Gestión de servicios de TI
- Formación sobre Seguridad de la información.
- Formación en Gestión de Riesgos de TI
- Formación en Calidad
- Formación en ISO 20000
- Formación en ISO 27001

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 22 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 22/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.8 Analista de Datos Senior

### 1.8.1 Requisitos necesarios:

#### 1.8.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como Analista de datos Senior superior a 5 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.8.1.2 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 5 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 3 años en Gestión de Plataformas de Explotación y Optimización de Datos. Esta experiencia también se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.8.1.3 Responsabilidades

- Gestión de la plataforma de Explotación de Datos TI de SANDETEL y de los organismos que lo soliciten.
- Desarrollo de los procesos de extracción, transformación y carga de datos (ETL).
- Elaboración de Cuadros de Mando, desarrollo de dimensiones, indicadores, vistas, informes, etc.
- Análisis y ajustes de rendimiento de la plataforma en uso.
- Apoyo a la unidad de Control y Gestión del Servicio, en la gestión de las herramientas de Explotación de Datos TI en el Departamento de Servicios TI en SANDETEL

### 1.8.2 Titulación valorable

Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 23/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

### 1.8.3 Certificaciones valorables

- Certificación OCP (Oracle Certified Professional)
- Certificación de Microsoft: Power BI Data Analyst Associate
- Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).

### 1.8.4 Formación valorable

- Formación sobre herramientas de análisis de datos y visualización:
  - Bussines Objects
  - Power Bi
  - Pentaho
  - Qlik
  - SQL
  - Python
  - Tableau.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 24 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 24/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1.9 Técnico de Gestión de Riesgos

### 1.9.1 Requisitos necesarios:

#### 1.9.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada en Gestión de Riesgos en proyectos TIC superior a 5 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.9.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.9.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 5 años en el sector TIC
- Experiencia previa demostrable de al menos 2 años en proyectos de gestión y soporte de Infraestructuras TIC. Esta experiencia también se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Hay que indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.9.1.4 Responsabilidades

- Implantación, monitorización, evaluación y mejora continua de estrategias, objetivos, políticas, procedimientos y herramientas de Gestión de Riesgos de TI
- Mantenimiento del registro de Riesgos de TI y que están valorados
- Asegurar que se quedan registrados y se le hace seguimiento a todos los riesgos de TI declarados por los actores de gobierno de TI y servicios o proyectos (soporte gobierno TI, Gestores de Cliente, Jefes de Proyecto, ...)
- Colaborar y agilizar con los departamentos técnicos de SANDETEL y con Proveedores para que se elaboren los planes de contingencia y mitigación para los riesgos registrados
- Seguimiento y control (operativo y financiero) de la ejecución de los planes de mitigación y contingencia de todos los riesgos de TI

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 25/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Monitorizar, evaluar y reportar sobre el impacto potencial de la gestión de riesgos en los presupuestos de servicios TI, por cliente
- Reporte claro y transparente sobre la gestión de riesgos y cómo afectan en cada ámbito o cliente

### 1.9.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.9.3 Certificaciones valorables

- Certificación en Riesgos y Control de Sistemas de Información (Certified in Risk and Information Systems Control, CRISC)
- Certificación en Gestión de Seguridad de la Información (Certified Information Security Manager, CISM)
- Certificado Profesional de la Seguridad de los Sistemas de Información (Certified Information Systems Security Professional, CISSP)
- Certificado en la Gestión de la Tecnología de la Información (Certified Information Technology Manager CITM)

### 1.9.4 Experiencia Valorable

- Experiencia en Gestión de Riesgos de TI. En caso de suplir la titulación con la experiencia se tendrá en cuenta la experiencia que esté por encima del requisito.
- Coordinador o responsable de proceso TI.

### 1.9.5 Formación valorable

- Formación sobre Gobierno de TI.
- Formación sobre Gestión de servicios de TI.
- Formación sobre Riesgos de TI.
- Formación sobre Seguridad de la Información.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 26 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 26/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1.10 Técnico de Soporte para el Gobierno de TI

### 1.10.1 Requisitos necesarios:

#### 1.10.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como Técnico de Soporte en Gobierno TI superior a 5 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.10.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.10.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 5 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 3 años en la gestión de proyectos o servicios relacionados con el diseño, operación y mantenimiento de infraestructuras TIC. Esta experiencia también puede ser incluida como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.10.1.4 Responsabilidades

- Gestión de la demanda y gobierno de los trabajos solicitados y análisis junto a los equipos de trabajo implicados en SANDETEL, de cómo se realizarán estos trabajos de la manera más eficaz y eficiente posible.
- Prestar soporte al Responsable de Gobierno de TI en todas las tareas que éste le demande, y procurar su realización con la mayor calidad, eficacia y eficiencia posibles
- Asegurar que el plan estratégico de SANDETEL es compatible con los planes operativos de cada Departamento, evaluando e informando sobre posibles incompatibilidades o riesgos

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 27/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Seguimiento y monitorización del plan estratégico, tanto a nivel de ejecución como presupuestario, evaluando e informando sobre posibles incumplimientos o riesgos potenciales
- Evaluación, propuesta e implantación de medidas de evolución o mejora sobre el modelo de servicios o de gestión de servicios de TI
- Creación, ejecución y seguimiento del plan de comunicación, evaluando e informando sobre posibles cambios necesarios y riesgos potenciales
- Soporte a la definición de planes de contingencia y mitigación de los riesgos de TI que afecten horizontalmente a SANDETEL o a la ADA
- Seguimiento y control (operativo y financiero) de la ejecución de los planes de mitigación y contingencia de Riesgos de TI horizontales o de gran impacto

### 1.10.2 Titulación valorable

Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.10.3 Certificaciones valorables

- Certificación en metodologías de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- Certificación en Riesgos y Control de Sistemas de Información (Certified in Risk and Information Systems Control, CRISC).
- ITIL® 4 Managing Professional (MP)
- ITIL® 4 Strategist
- ITIL®4 Specialist
- Certificado en Gobierno de TI Empresarial (CGEIT)
- Certificado en COBIT® 5 Foundation

### 1.10.4 Experiencia valorable

- Experiencia contrastada como Técnico de Soporte en Gobierno TI. En caso de suplir la titulación con la experiencia se tendrá en cuenta la experiencia que esté por encima del requisito.
- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI con diferentes organismos de la Junta de Andalucía, ejerciendo el papel de seguimiento y control del proyecto.

### 1.10.5 Formación valorable

- Formación sobre Gobierno de TI

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 28 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 28/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Formación sobre Riesgos de TI
- Formación sobre Gestión financiera de servicios
- Formación sobre Comunicación y marketing

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 29

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 29/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.11 Técnico DevSecOps

### 1.11.1 Requisitos necesarios:

#### 1.11.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como Técnico de desarrollo, seguridad y operaciones superior a 7 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.11.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.11.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 10 años en el sector TIC. Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC”, cumpliría con 7 años de este apartado.
- Experiencia previa demostrable de al menos 5 años en la gestión de proyectos en modelo de trabajo DevOps. Esta experiencia se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”. Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC”, cumpliría con este requerimiento.
- Experiencia demostrable de, al menos, 2 años en integración y distribución continuas (CI/CD). Esta experiencia también se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

#### 1.11.1.4 Responsabilidades

- Gestión de la demanda y gobierno de los trabajos solicitados y análisis junto a los equipos de trabajo implicados en SANDETEL, de cómo se realizarán estos trabajos de la manera más eficaz y eficiente posible.
- Planificación de los trabajos, de acuerdo con los requerimientos. Seguimiento de la planificación.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 30 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 30/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos, en los casos que sea necesario.
- Explotación y análisis de las métricas, indicadores y estadísticas del servicio: análisis de tendencias, detección de anomalías, etc.
- Control Presupuestario del proyecto o servicio.
- Garantizar que existe la documentación y en general los entregables acordados al inicio de los trabajos.
- Coordinación general y supervisión de los trabajos solicitados, para el cumplimiento de los objetivos definidos en el departamento.
- Gestión de los proveedores necesarios para la prestación del servicio.
- Garantizar el cumplimiento de la metodología de gestión de proyectos definida en el departamento y supervisión de entregables acordados.

### 1.11.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.11.3 Certificaciones valorables

- Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- Gestión de proyectos ágiles (Scrum o equivalente).
- ITIL® 4 Managing Professional (MP)
- ITIL® 4 Strategist
- ITIL®4 Specialist

### 1.11.4 Formación valorable

- Formación sobre Gobierno de TI
- Formación sobre Gestión de servicios de TI
- Formación sobre Riesgos de TI
- Metodología ágil de Gestión de proyectos

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 31 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 31/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1.12 Técnico de Gestión de Automatización

### 1.12.1 Requisitos necesarios:

#### 1.12.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como Técnico de Gestión de Automatización superior a 7 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.12.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.12.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 10 años en el sector TIC. Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC”, cumpliría con 7 años de este apartado.
- Experiencia previa demostrable de, al menos 5 años, en la gestión de proyectos en modelo de trabajo DevOps. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.
- Experiencia demostrable de, al menos 2 años, en automatización de tareas (Chef o Puppet o Ansible). Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”. Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” cumpliría con este apartado.

#### 1.12.1.4 Responsabilidades

- Gestión de la demanda y gobierno de los trabajos solicitados y análisis junto a los equipos de trabajo implicados en SANDETEL, de cómo se realizarán estos trabajos de la manera más eficaz y eficiente posible.
- Planificación de los trabajos, de acuerdo con los requerimientos. Seguimiento de la planificación.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 32 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 32/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos, en los casos que sea necesario.
- Explotación y análisis de las métricas, indicadores y estadísticas del servicio: análisis de tendencias, detección de anomalías, etc.
- Control Presupuestario del proyecto o servicio.
- Garantizar que existe la documentación y en general los entregables acordados al inicio de los trabajos.
- Coordinación general y supervisión de los trabajos solicitados, para el cumplimiento de los objetivos definidos en el departamento.
- Gestión de los recursos y proveedores necesarios para la prestación del servicio.
- Garantizar el cumplimiento de la metodología de gestión de proyectos definida en el departamento y supervisión de entregables acordados.

### 1.12.2 Titulación valorable

Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.12.3 Certificaciones valorables

- Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- Gestión de proyectos ágiles (Scrum o equivalente).
- ITIL® 4 Managing Professional (MP)
- ITIL® 4 Strategist
- ITIL®4 Specialist

### 1.12.4 Formación valorable

- Formación sobre Gobierno de TI
- Formación sobre Gestión de servicios de TI
- Formación sobre Riesgos de TI
- Metodología ágil de Gestión de proyectos

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 33

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 33/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1.13 Técnico de Soporte Portafolio de Productos y Servicios

### 1.13.1 Requisitos necesarios:

#### 1.13.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada en Gestión de Servicios TIC superior a 5 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.13.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.13.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 5 años en el sector TIC
- Experiencia previa demostrable de al menos 2 años en Gestión de Servicios de TI. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.13.1.4 Responsabilidades

- Elaboración y mantenimiento del portafolio de productos y servicios.
- Colaboración con las diferentes áreas de SANDETEL para el mantenimiento del portafolio de servicios.
- Propuestas de mejora o evolución de los servicios incluidos en el portafolio.
- Coordinar con el área de diseño TI la ejecución de actividades de prospección tecnológica para la actualización o mejora de servicios, así como de la definición de otros nuevos.
- Monitorización de la satisfacción de clientes sobre los servicios, evaluando y proponiendo mejoras o cambios en los mismos.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 34 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 34/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

### 1.13.2 Titulación valorable

Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.13.3 Certificaciones valorables

- Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).

### 1.13.4 Formación valorable

- Formación en Gestión de servicios de TI
- Formación en Riesgos de TI

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 35 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI  
(AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 35/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.14 Técnico de Soporte para la Contratación de Servicios

### 1.14.1 Requisitos necesarios:

#### 1.14.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada en la contratación de servicios TIC superior a 5 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.14.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.14.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 5 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 2 años en contratación de servicios TIC. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.1.0.1 Responsabilidades

- Definición y mantenimiento del modelo contractual.
- Definición y mantenimiento de modelo de costes adaptado al mercado.
- Soporte a la gestión de contratación: elaboración de pliegos, publicación, procesos de negociación, preparación de documentación, control presupuestario, valoración y contratación.
- Recopilación de información y elaboración de informes técnicos.
- Soporte a la generación de documentación para las diferentes fases de la contratación (toma de requisitos, pliegos, mesas de contratación, valoración, adjudicaciones, contratación...).
- Publicación de información de licitaciones en la web del perfil del contratante.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 36 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 36/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Registro y archivo de toda la documentación física y digital, usando los medios facilitados al respecto.
- Coordinación de otros departamentos internos implicados en la contratación (Diseño, Explotación, Financiero, etc.).
- Soporte a proveedores en la resolución de dudas sobre los contrataciones.
- Facilitar toda la información requerida por los responsables de gobierno de TI.

#### 1.14.2 Titulación valorable

Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

#### 1.14.3 Certificaciones valorables

- Para Servicios Cloud:
  - Certificación Google Cloud Digital Leader.
  - Certificación AWS Certified Cloud Practitioner.
  - Certificación Microsoft Certified: Azure Fundamentals
- Para otros servicios:
  - Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).

#### 1.14.4 Experiencia valorable

- Experiencia Previa en contratación de servicios TI para la administración pública.
- Experiencia previa en contratación de servicios TI basados en cloud.

#### 1.14.5 Formación valorable

- Formación en Gestión de Servicios TI.
- Formación en Riesgos de TI.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 37 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 37/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1.15 Técnico de calidad

### 1.15.1 Requisitos necesarios:

#### 1.15.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada en Gestión de Riesgos/ Gestión de la Calidad TI superior a 5 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.15.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.15.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 5 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 2 años en gestión de riesgos/Gestión de Calidad de TI. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.15.1.4 Responsabilidades

- Gestión centralizada de la calidad de los servicios.
- Controlar la aplicación de los estándares y políticas dentro de los servicios de TI.
- Monitorizar la satisfacción de clientes.
- Asegurar la entrega de valor a los clientes, mediante la identificación y difusión de los impulsores de valor en proyectos y servicios.
- Seguir y evaluar la alineación entre inversión en TI y satisfacción de la demanda de los clientes, proponiendo medidas correctoras y monitorizando sus resultados.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 38 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 38/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Hacer seguimiento de las operaciones de servicio para identificar malas prácticas, desviaciones y fallos que impacten en la calidad final, a los clientes o a los presupuestos.
- Servir de soporte en las auditorías y controles sobre el sistema de gestión estándar.
- Elaborar y exponer informes sobre la calidad de los servicios de TI prestados.
- Elaborar y exponer informes sobre la gestión de riesgos de TI y su impacto sobre clientes.

### 1.15.2 Titulación valorable

Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.15.3 Certificaciones valorables

- ITIL® 4 Managing Professional (MP)
- ITIL® 4 Strategist
- ITIL®4 Specialist
- Certificado ISO/IEC 9001 Foundations
- Certificado ISO/IEC 27001 Foundations
- Certificado ISO/IEC 20000 Foundations

### 1.15.4 Experiencia valorable

- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI ejerciendo el papel de técnico de calidad o de riesgos.
- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI para un organismo de la Junta de Andalucía, ejerciendo el papel de técnico de calidad o de riesgos.

### 1.15.5 Formación valorable

- Formación sobre Gestión de servicios de TI
- Formación sobre Riesgos de TI
- Formación sobre Seguridad de la información.
- Formación en ISO/IEC 25000
- Formación en ISO/IEC 33000

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 39

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 39/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.16 Técnico de Control Económico Financiero

### 1.16.1 Requisitos necesarios:

#### 1.16.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada en áreas o departamentos de Control de Costes y Tarifas TI superior a 5 años.

NOTA: Se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.16.1.2 Experiencia laboral requerida

- Experiencia previa demostrable de al menos 2 años en áreas o departamentos de control de costes y tarifas. Esta experiencia también se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.16.1.3 Responsabilidades

- Elaborar y mantener el sistema de control de costes y de reporte financiero.
- Supervisión del sistema de reparto de costes directos e indirectos.
- Colaboración en la elaboración y seguimiento del presupuesto anual del Departamento.
- Selección de indicadores que ayuden a realizar un seguimiento correcto de la estrategia del departamento.
- Supervisar los datos cargados en el ERP por las áreas técnicas.
- Elaborar cuantos estudios e informes económicos, sean requeridos, en el ámbito de sus competencias, con el fin de dar soporte a la toma de decisiones.
- Supervisar la interlocución con las áreas técnicas para la provisión por parte de estos de cuantos servicios internos sean precisos para el desempeño de su actividad.
- Análisis de proyectos de inversión.
- Elaboración de procedimientos de gestión del departamento, asegurando el cumplimiento de los mismos.
- Asumir aquellas funciones que le sean delegadas por su responsable, con el fin de garantizar la eficacia y eficiencia de las actividades.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 40 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 40/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

### 1.16.2 Titulación valorable

Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.16.3 Experiencia valorable

- Experiencia en departamentos económico-financiero.

### 1.16.4 Formación valorable

- Formación en materia de Control de Gestión
- Formación en Gestión Financiera de Servicios.
- Microsoft Dynamics NAV
- Business Analytics
- Power BI
- Cuadro de Mando Integral

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 41

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 41/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.17 Analista de Datos Junior

### 1.17.1 Requisitos necesarios:

#### 1.17.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada como analista de datos superior a 3 años.

NOTA: Experiencia TIC: se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.17.1.2 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 3 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 1 años en Gestión de Plataformas de Explotación y Optimización de Datos. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.17.1.3 Responsabilidades

- Gestión de la plataforma de Explotación de Datos TI de SANDETEL y de los organismos que lo soliciten.
- Desarrollo de los procesos de extracción, transformación y carga de datos (ETL).
- Elaboración de Cuadros de Mando, desarrollo de dimensiones, indicadores, vistas, informes, etc.
- Análisis y ajustes de rendimiento de la plataforma en uso.
- Apoyo a la unidad de Control y Gestión del Servicio, en la gestión de las herramientas de Explotación de Datos TI en el Departamento de Servicios TI en SANDETEL.

### 1.17.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 42/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.17.3 Certificaciones valorables

- Certificación OCP (Oracle Certified Professional)

### 1.17.4 Formación valorable

- Formación sobre Big Data
- Formación sobre inteligencia de negocio
- Formación sobre herramientas de análisis de datos y visualización:
  - Bussines Objects
  - Power Bi
  - Pentaho
  - Qlik
  - SQL
  - Python
  - Tableau.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 43

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 43/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1.18 Técnico de aplicaciones

### 1.18.1 Requisitos necesarios:

#### 1.18.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada en Gestión de Plataformas de Explotación y Optimización de Datos o desarrollo web superior a 3 años.

NOTA: Experiencia TIC: se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.18.1.2 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 3 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 1 años en Gestión de Plataformas de Explotación y Optimización de Datos o desarrollo web. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.18.1.3 Responsabilidades

- Gestión de la plataforma de Explotación de Datos TI de SANDETEL y de los organismos que lo soliciten.
- Desarrollo de los procesos de extracción, transformación y carga de datos (ETL).
- Elaboración de Cuadros de Mando, desarrollo de dimensiones, indicadores, vistas, informes, etc.
- Análisis y ajustes de rendimiento de la plataforma en uso.
- Apoyo a la unidad de Control y Gestión del Servicio, en la gestión de las herramientas de Explotación de Datos TI en el Departamento de Servicios TI en SANDETEL.

### 1.18.2 Titulación valorable

Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 44  
(AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 44/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.18.3 Formación valorable

- Formación sobre Herramientas de Desarrollo: Java, PHP, Python o similares.
- Formación sobre Tecnologías de presencia Web: Drupal, Wordpress o similares.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 45

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 45/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.19 Técnico de Soporte Junior para el Gobierno de TI

### 1.19.1 Requisitos necesarios:

#### 1.19.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada en la Gestión de Proyectos o Servicios relacionados con el Diseño, Operación y Mantenimiento de infraestructuras TIC superior a 3 años.

NOTA: Experiencia TIC: se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.19.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.19.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 3 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 1 años en la gestión de proyectos o servicios relacionados con el diseño, operación y mantenimiento de infraestructuras TIC. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.19.1.4 Responsabilidades

- Garantizar que existe la documentación y, en general, los entregables acordados con los Responsables de los procesos gestionados.
- Apoyo en la Gestión del Conocimiento: garantizar que para los procesos gestionados, existe la documentación y procedimientos necesarios para la correcta operación de los mismos.
- Apoyo en el seguimiento y control de los trabajos solicitados, para el cumplimiento de los objetivos definidos por el Área.
- Ayuda en la preparación de las reuniones o comités periódicos de seguimiento.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 46 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 46/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Diseño y elaboración de Informes de Seguimiento, a entregar periódicamente a los responsables de los procesos gestionados.
- Explotación y análisis de las métricas, indicadores y estadísticas de los procesos gestionados.
- Propuesta de acciones para mejorar la calidad del dato TI proporcionado por los procesos gestionados.
- Participación en la implantación de procesos ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Garantizar que todos los trabajos se realizarán siguiendo los procesos definidos.
- Elaboración de propuestas de mejora en el ámbito de los procesos gestionados desde el Área.

### 1.19.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.19.3 Certificaciones valorables

- Certificación en metodologías de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- ITIL® 4 Managing Professional (MP)
- ITIL® 4 Strategist
- ITIL®4 Specialist

### 1.19.4 Experiencia valorable

- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI con diferentes organismos de la Junta de Andalucía, ejerciendo el papel de gestor de proceso (Peticiónes, Incidencias, Problemas, Continuidad, Gestión de la capacidad, ...)

### 1.19.5 Formación valorable

- Formación en Gestión de Servicios TI.
- Formación ISO/IEC 27001 Foundations
- Formación ISO/IEC 20000 Foundations

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 47/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1.20 Ingeniero de Sistemas

### 1.20.1 Requisitos necesarios:

#### 1.20.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería técnica o Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

o

**Experiencia TIC:** Experiencia contrastada en el en diseño de servicios TI relacionados con la infraestructura de sistemas superior a 10 años.

NOTA: Experiencia TIC: se podrá sustituir la Titulación Exigida por la posesión de experiencia en TIC superior a los años indicados como Experiencia TIC.

#### 1.20.1.2 Certificaciones requeridas

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.

#### 1.20.1.3 Experiencia laboral requerida

- Experiencia mínima de 10 años en el sector TIC.
- Experiencia previa demostrable de al menos 5 años en diseño de servicios TI relacionados con la infraestructura de sistemas. Esta experiencia también puede se puede incluir como valorable para la “experiencia mínima en el sector TIC”.

Indicar que si se cumple con la Experiencia TIC exigida en el apartado “Titulación Exigida o Experiencia TIC” se cumple este punto.

#### 1.20.1.4 Responsabilidades

- Seguimiento y control de todos los trabajos de diseño entendidos como la recopilación de requisitos, análisis y diseño tanto de nuevos servicios de TI, como de arquitecturas TIC basadas en tecnologías de nueva adopción o incluso de implantaciones de nuevos productos, siempre con el objetivo de asegurar plazos, dentro de los costes aprobados y con la mayor calidad en la ejecución de estas iniciativas.
- Diseño de servicios: determinación de alcance, modelo de relación, equipos de trabajo, colaboraciones, tecnologías a usar, recursos técnicos, información y datos para productos y servicios nuevos o modificados, que cubran los requerimientos de SANDETEL en cuanto a plazo, coste y funcionalidad.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 48 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 48/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Diseño de infraestructuras: nuevos proyectos de arquitecturas TIC de base tanto para nuevos servicios, como para evoluciones, migraciones o cambios de tecnología de servicios en producción. También se incluirían las infraestructuras para pruebas de concepto o pilotos de servicios.
- Implantación de productos y servicios: planificación, preparación, seguimiento y control de los trabajos necesarios para poner en marcha los servicios diseñados o los productos identificados dentro de los servicios de TI.
- Coordinación de los trabajos y recursos necesarios para la ejecución de las tareas encomendadas dentro de los proyectos de mejora continua y automatización.
- Asesoramiento tecnológico: análisis, elaboración de recomendaciones y planteamiento de casos de uso en los servicios TIC para la tecnología que se demande, identificando el grado de penetración inicial y el potencial (posibles escenarios de uso), análisis coste-beneficio de la iniciativa general o para servicios concretos, etc.
- Soporte a la unificación de contratos de mantenimiento y soporte: proveedores, contratos de soporte de fabricantes, etc.
- Especialista por tecnología para cualquier servicio de TI, arquitectura TIC o infraestructura tecnológica dentro del alcance.

### 1.20.2 Titulación valorable

- Ingeniería Superior, Licenciatura o Máster (nivel 3 del MECES o nivel 7 del EQF) en Informática, Telecomunicaciones, o en las restantes áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas.

### 1.20.3 Certificaciones valorables

- Certificación en metodología de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- Gestión de proyectos ágiles (Scrum o equivalente).
- ITIL® 4 Managing Professional (MP)
- ITIL® 4 Strategist
- ITIL®4 Specialist

### 1.20.4 Experiencia valorable

- Experiencia previa en gestión de proyectos o servicios TI con diferentes organismos de la Junta de Andalucía, ejerciendo el papel de ingeniero de sistemas.
- Experiencia como especialista en una de las tecnologías de sistemas (virtualización, contenedores, almacenamiento y salvaguardia, seguridad, comunicaciones, bases de datos...).

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI  
 49  
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 49/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

### 1.20.5 Formación valorable

- Formación en Gobierno de TI
- Metodología ágil de Gestión de proyectos
- Especialista en una o varias áreas tecnológicas (Almacenamiento y Salvaguardia, Seguridad y Networking y comunicaciones, Cómputo, Virtualización, Contenedores, Bases de Datos)

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 50 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI  
(AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 50/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.21 Experto Gestión Infraestructuras de CPD

### 1.21.1 Requisitos necesarios:

#### 1.21.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería Técnica Industrial o su equivalente en Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

#### 1.21.1.2 Experiencia laboral requerida

- Experiencia demostrable de, al menos 5 años en la gestión y mantenimiento de infraestructuras críticas de CPD (clima, energía, prevención contra incendios, sistemas de control).
- Experiencia demostrable de, al menos 3 años, en la gestión de equipos de trabajo y proveedores.

#### 1.21.1.3 Responsabilidades

- Gestión y verificación de las planificaciones y mantenimientos de infraestructuras de CPD.
- Lidera las iniciativas relacionadas con la eficiencia y eficacia de las infraestructuras de CPD.
- Solicita a la Dirección los recursos y capacidades necesarios para cubrir el cumplimiento de ANS.
- Evaluación técnica de proyectos.
- Gestión de licencias con ayuntamientos, suministradores y organismos oficiales.
- Comunicación interna y externa con organismos/contratistas.
- Realización de planes de viabilidad y mejoras.
- Garantiza la elaboración de Informes y la participación en auditorias.
- Garantiza la coordinación de equipos de trabajo, ingenieros y operarios de mantenimiento.
- Gestión y supervisión de la documentación del servicio.

### 1.21.2 Certificaciones valorables

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.
- Certificación en metodologías de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- Certificaciones en Fundamentos de Infraestructuras de misión crítica, como por ejemplo de: Uptime Institute, DCPRO Data Center Dynamics. TIA-942.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 51 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 51/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

### 1.21.3 Experiencia valorable

- Experiencia demostrable en la gestión y mantenimiento de infraestructuras críticas de CPD (clima, energía, prevención contra incendios, superior a la experiencia laboral requerida).
- Despliegue de herramientas de gestión de Infraestructuras: Scada, DCIM, GMAO.
- Participación en auditorías de las infraestructuras, en especial ENS e ISO-27001.
- Tramitación de Expedientes de contratación y Licencias de obras.
- Traslado de equipamiento TI entre sedes.

### 1.21.4 Formación valorable

- Horas de formación adicionales a la formación reglada o complementaria ya valorada, en materia de diseño o de gestión de Infraestructuras de CPD.
- Horas de formación adicionales a la formación reglada o complementaria ya valorada, en materia de Energías renovables.
- Horas de formación adicionales a la formación reglada o complementaria ya valorada, en materia de gestión de proyectos.
- Horas de formación adicionales a la formación reglada o complementaria ya valorada, en materia de gestión de servicios: ISO-9001, ISO-20000, ISO-27001, ENS.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 52 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 52/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.22 Ingeniero de Infraestructuras de CPD

### 1.22.1 Requisitos necesarios:

#### 1.22.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Ingeniería Técnica Industrial o su equivalente en Grado (nivel 2 del MECES o nivel 6 del EQF) en áreas de Ciencias y Tecnologías (o cualquier titulación superior a esa siempre que esté dentro de dichas áreas de conocimiento), así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

#### 1.22.1.2 Experiencia laboral requerida

- Experiencia demostrable de, al menos 5 años en la gestión y mantenimiento de infraestructuras críticas de CPD (clima, energía, prevención contra incendios, sistemas de control).

#### 1.22.1.3 Responsabilidades

- Diseño e implantación de infraestructuras de CPD: tanto para proyectos de cambios de infraestructuras, como de tecnologías y/o soluciones.
- Especialista para cualquier tecnología dentro del alcance de infraestructuras de CPD.
- Verificación de las Entregas, pruebas y acta de aceptación de instalaciones e infraestructuras de CPD.
- Coordinación, seguimiento y control de todos los Mantenimientos de infraestructuras CPD.
- Gestión de licencias con ayuntamientos, suministradores y organismos oficiales.
- Evaluación Técnica, Seguimiento y Verificación del cumplimiento de proyectos e instalaciones de CPD según los requerimientos aprobados y las planificaciones establecidas.
- Aseguramiento y Control de calidad de instalaciones y de equipamiento de CPD.
- Elaboración de Informes periódicos sobre el estado de cada proyecto.
- Coordinación en materia de PRL.

### 1.22.2 Certificaciones valorables

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.
- Certificación en metodologías de gestión de proyectos (PMP®, Prince2®).
- Certificaciones en Fundamentos de Infraestructuras de misión crítica, como por ejemplo de: Uptime Institute, DCPRO Data Center Dynamics. TIA-942.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 53

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 53/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

### 1.22.3 Experiencia valorable

- Experiencia demostrable en la gestión y mantenimiento de infraestructuras críticas de CPD (clima, energía, prevención contra incendios, superior a la experiencia laboral requerida.
- Manejo de herramientas de gestión de Infraestructuras: Scada, DCIM, GMAO.
- Traslado de equipamiento TI entre sedes.

### 1.22.4 Formación valorable

- Horas de formación adicionales a la formación reglada o complementaria ya valorada, en materia de diseño o de gestión de Infraestructuras de CPD.
- Horas de formación adicionales a la formación reglada o complementaria ya valorada, en materia de Energías renovables.
- Horas de formación adicionales a la formación reglada o complementaria ya valorada, en materia de gestión de proyectos.
- Horas de formación adicionales a la formación reglada o complementaria ya valorada, en materia de gestión de servicios: ISO-9001, ISO-20000, ISO-27001, ENS.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 54 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 54/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1.23 Operación y Mantenimiento de Infraestructuras de CPD

### 1.23.1 Requisitos necesarios:

#### 1.23.1.1 Titulación Exigida o Experiencia TIC Alternativa

**Titulación exigida:** Formación profesional como Técnico Especialista Electricidad, Electrónica o Informática, así como titulaciones extranjeras homologadas con un nivel igual o superior al indicado y que estén dentro de las áreas de conocimiento indicadas anteriormente.

#### 1.23.1.2 Experiencia laboral requerida

- Experiencia demostrable de, al menos 5 años en la operación y mantenimiento de infraestructuras críticas de CPD (clima, energía, prevención contra incendios).

#### 1.23.1.3 Responsabilidades

- Planificación, Seguimiento y control de Mantenimientos de infraestructuras críticas de CPD.
- Planificación, Seguimiento y control de Mantenimiento infraestructuras edificios.
- Mantenimiento salas anexas CPD, control acceso.
- Enracado de servidores, servicio manos remotas.
- Cableado, parcheado, inventariado servidores.
- Mantenimiento almacén infraestructuras.

### 1.23.2 Certificaciones valorables

- Certificación en ITIL® Foundations v3 o superior. Se considerarán superiores tanto las certificaciones de nivel superior en ITIL® v3 o certificaciones en ITIL® 4.
- Certificaciones en Fundamentos de Infraestructuras de misión crítica, como por ejemplo de: Uptime Institute, DCPRO Data Center Dynamics. TIA-942.

### 1.23.3 Experiencia valorable

- Experiencia demostrable en la operación y mantenimiento de infraestructuras críticas de CPD (clima, energía, prevención contra incendios), superior a la experiencia laboral requerida.
- Experiencia demostrable en el despliegue de cableado estructurado, enracado de servidores.
- Despliegue de herramientas de gestión de Infraestructuras: Scada, DCIM, GMAO.
- Traslado de equipamiento TI entre sedes.

### 1.23.4 Formación valorable

- Horas de formación adicionales a la formación reglada o complementaria ya valorada, en materia de diseño o de gestión de Infraestructuras de CPD.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 55

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 55/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Horas de formación adicionales a la formación reglada o complementaria ya valorada, en materia de cableado estructurado.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 56 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 56/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 2 SERVICIOS DE GUARDIAS

Hay servicios que necesitan cobertura fuera del horario laboral habitual (24x7), por tanto, para estos servicios deberá existir un servicio de guardias ante incidencias que cubrirá dicha necesidad.

El personal asociado a las guardias deberán estar altamente especializado, tener amplia cualificación en el ámbito técnico descrito en el contrato basado, así como de los procedimientos específicos a aplicar a nivel técnico y metodológico.

Se debe contemplar el desplazamiento del personal asignado a este servicio, en caso de ser necesario, al lugar de prestación del servicio definido en el contrato basado.

Con objeto de posibilitar la prestación del servicio de guardias remotamente y en las mejores condiciones técnicas, se obliga al licitador a disponer de la infraestructura técnica (comunicaciones, software y hardware) adecuada para poder desarrollar los trabajos de forma remota. Dicha infraestructura deberá seguir los estándares que SANDETEL fije al respecto, cumpliendo las normas de seguridad.

Será el servicio de Vigilancia de SANDETEL o personal del área de explotación de SANDETEL quienes, en caso de incidencias graves, se pondrán en contacto directo con los técnicos de guardia. El servicio de guardia informará de forma periódica a Vigilancia 24x7 y a los responsables de explotación de SANDETEL de la evolución de las incidencias en las que se encuentre trabajando.

El adjudicatario deberá establecer los canales de comunicación que considere oportuno para que ante incidentes graves se reporten los principales hitos en la resolución de las incidencias y de este modo todas las partes estén convenientemente informadas en tiempo y forma.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 57/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

### 3 ACREDITACIÓN DE LA INFORMACIÓN ASOCIADA A LOS PERFILES

#### 3.1 Acreditación de la Experiencia

Si la *experiencia profesional/laboral es por cuenta ajena*, esta se acreditará mediante informe de vida laboral actualizado, contrato de trabajo, certificado emitido por la Empresa donde consten las funciones desempeñadas.

La *experiencia profesional/laboral por cuenta propia* habrá de acreditarse mediante certificación de los trabajos realizados, o cualquier otro medio admitido en derecho, y deberá justificarse mediante formulación de currículum profesional en el que de forma pormenorizada se describa la actividad profesional y los méritos que puedan concurrir, no valorándose aquella experiencia que no tenga relación directa con el perfil solicitado.

El certificado de funciones debe cumplir los siguientes requisitos:

- Sellado y firmado por la persona que lo emite.
- Datos oficiales de la empresa que certifica.
- Denominación del puesto y descripción de funciones.
- Tiempo de trabajo total en cada puesto, indicando fecha de inicio y fecha fin.

La documentación presentada debe ser lo suficientemente precisa para que acredite la idoneidad de la experiencia con las funciones propias del puesto.

#### 3.2 Acreditación de las Certificaciones

Todas las certificaciones indicadas deberán estar acreditadas por una Entidad Certificadora.

Las certificaciones adicionales o valorables se tendrán en cuenta solamente las no exigidas en el punto de “Certificaciones requeridas”.

Para considerar una certificación como válida debe estar en vigor, o haberlo estado en los últimos 10 años.

#### 3.3 Acreditación de la Formación

Es necesario estar en posesión de los títulos, certificaciones etc., que acrediten la formación indicada.

No se valorarán los cursos de formación requeridos para las certificaciones que se hayan presentado en los apartados de “Certificaciones requeridas” y/o “Certificaciones valorables”.

Se considerará como formación valorables los cursos realizados sobre materias indicadas en Certificación requerida o certificación valorable.

Se considerarán los cursos de formación realizados en los últimos 15 años.

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 58/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G		<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

### 3.4 Relación de Competencias

Los perfiles solicitados deben de tener un nivel de competencia adecuado a la prestación del servicio objeto del contrato basado, se indican las principales características competenciales que debe disponer el personal asignado:

- Fuerte orientación al cliente: Busca permanentemente resolver las necesidades del cliente anticipándose a sus pedidos o solicitudes, proponiendo acciones para lograr la satisfacción de los clientes. Establecer una relación a largo plazo con el cliente para resolver sus necesidades y buscar obtener beneficios a largo plazo para el cliente.
- Dotes de comunicación y relaciones personales: Transmitir mensajes de forma estructurada, clara y concisa, adaptando el lenguaje a la situación y a la persona destinataria ya sea de forma oral o escrita, así como escuchar activamente.
- Técnicas de negociación: Atender los objetivos de la organización y llegar a acuerdos satisfactorios para todos. Utilizar herramientas y metodologías para diseñar y preparar la estrategia de cada negociación.
- Toma de decisiones y resolución de problemas: Capacidad para asumir riesgos, ser creativo/a y buscar alternativas a problemas
- Metódico y ordenado: Capacidad para planificar y ordenar las tareas para organizar y conseguir los objetivos propuestos.

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI  
 59  
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 59/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## ANEXO II Ejemplo de modelo de CV unificado de los perfiles

### 1. DATOS PERSONALES

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

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

Título	Nivel	Observaciones

### 3. CERTIFICACIONES REQUERIDAS

Ámbito	Certificación	Fecha de la Certificación	Entidad Certificadora

### 4. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (por fecha descendente) Los meses deben indicarse por los trabajos realizados, no por el expediente.

Proyecto (nombre y descripción)	Clasificación experiencia valorada	Tiempo participad o (en meses)	Fecha inicio	Fecha fin	Empresa u organismos Cliente y Categoría ejercida en el proyecto	Conocimiento aplicable al proyecto

Resumen experiencia más valorada	Meses exigidos en la Solvencia técnica	Meses totales sin solapamiento entre los proyectos	Observación / Comentario

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

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 - Sevilla

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 60 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA	05/04/2024	PÁGINA 60/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

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

5. EXPERIENCIA VALORABLE (por fecha descendente) Los meses deben indicarse por los trabajos realizados, no por el expediente.

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

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

6. CERTIFICACIONES VALORABLES

Ámbito	Certificación	Entidad Certificadora

**NOTA IMPORTANTE:** Solo se valorarán las certificaciones que no se hayan tenido en cuenta en el punto de "CERTIFICACIONES REQUERIDAS", en caso de duplicidad se podrá considerar nulo esa entrada.

7. FORMACIÓN VALORABLE

Formación	Impartido por	Duración (horas)

**NOTA IMPORTANTE:** NO se valorarán los cursos realizados para la obtención de las certificaciones indicadas en los puntos "CERTIFICACIONES REQUERIDAS" y "CERTIFICACIONES VALORABLES", en caso de duplicidad se podrá considerar nulo esa entrada.

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

**Nota.**

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 61 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	05/04/2024	PÁGINA 61/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

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

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

ANEXO PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN 62 DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI  
(AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		05/04/2024	PÁGINA 62/62
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmKUYW6TEJQJRC4D7SLYVUYRZ8G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		