


 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA**

CONTR 2025 00407240 (2025/000783)

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 1 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo5l9m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	


 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

## ÍNDICE

### Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETO Y PLAN DEL DESARROLLO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. SEDES OBJETO DE SOPORTE.....</b>	<b>4</b>
<b>4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO REQUERIDO.....</b>	<b>6</b>
4.1. SOPORTE PERMANENTE.....	7
4.2. SERVICIOS DE SOPORTE POR UNIDAD DE INTERVENCIÓN (UI).....	28
<b>5. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>42</b>
5.1. INFORMACIÓN DE BASE.....	42
5.2. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	42
5.3. GARANTÍA.....	42
5.4. HORARIO DE APERTURA DE LAS SEDES DE AVRA.....	42
5.5. CALENDARIO LABORAL DE AVRA.....	42
5.6. MEDIOS MATERIALES.....	42
5.7. REFERENCIAS METODOLÓGICAS.....	43
5.8. PRODUCTOS ENTREGABLES.....	43
5.9. PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS.....	43
5.10. DISPONIBILIDAD DE LOS TRABAJOS Y LIBERACIÓN DE SOFTWARE.....	43
5.11. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	44
5.12. SEGURIDAD.....	45
5.13. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	45
5.14. REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE LOS ANS.....	46
5.15. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	46
5.16. FASE DE TRANSICIÓN DEL SERVICIO.....	47
5.17. FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....	48
5.18. UTILIZACIÓN DE NAOS.....	49
<b>6. CERTIFICACIONES.....</b>	<b>50</b>
6.1. CÁLCULO DE BONIFICACIÓN PARA EL SERVICIO DE SOPORTE PERMANENTE (PRIMER NIVEL, SEGUNDO NIVEL Y SOPORTE FUNCIONAL).....	51
<b>7. RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA:.....</b>	<b>52</b>
7.1.1. CUESTIONES GENERALES.....	52
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>55</b>

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 2 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

8.1. ORIENTACIÓN SOBRE MODELOS DE DISPOSITIVOS SUJETOS A REPARACIÓN.....	55
8.2. DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES.....	56
8.3. CATÁLOGO DE SERVICIOS ASOCIADOS AL SERVICIO.....	57

## 1. Introducción

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, en adelante AVRA, dispone de diversos Sistemas que dan soporte al desarrollo de su actividad, y entre ellos, los enmarcados dentro del parque microinformático del organismo.

Para el mantenimiento de dichos elementos y la correcta gestión de incidencias que sobre él se realiza se ha definido en el presente pliego un servicio integral de soporte que comprende la atención de usuarios en primer nivel, la intervención y mantenimiento in-situ sobre el parque desplegado en todas sus sedes y otra serie de actividades puntuales como el mantenimiento de puntos de voz/datos.

En los últimos años la Sección de Informática ha ido madurando la especificación e implantación de los principales procesos de gestión desarrollados desde este servicio integral y mejorando su definición basada en niveles de servicio hacia un servicio auto-gestionado, proactivo, basado en indicadores objetivos y certificado en función de estos.


## 2. Objeto y plan del desarrollo

El objeto del presente contrato consiste en la prestación de un servicio de mantenimiento integral de los diversos sistemas que dan soporte al desarrollo de su actividad y, entre ellos, los enmarcados dentro del parque microinformático del organismo. Para el mantenimiento de dichos elementos y la correcta gestión de incidencias que sobre él se realizan se define un servicio integral de soporte que comprende la atención de usuarios en primer nivel, la intervención y mantenimiento in-situ del parque desplegado en todas sus sedes y otra serie de actividades puntuales como el mantenimiento de los servicios de voz y datos, reparaciones de equipamiento hardware y soporte a instalaciones e infraestructura de cableado.

El objeto, por tanto, consiste en la prestación de un servicio de soporte integral a la explotación informática en los ámbitos de:

- Soporte a usuarios desde el Centro de Servicios informáticos de los Servicios Centrales de la Agencia
- Soporte local a las sedes periféricas
- Soporte a instalaciones, infraestructuras de cableado para los servicios de voz/datos
- Reparaciones de equipamiento hardware

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 3 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

En apartados posteriores se detallará de forma precisa las siguientes cuestiones:

- ✓ Sedes objeto de soporte.
- ✓ Naturaleza de los servicios a prestar.
- ✓ Procedimientos de comunicación y resolución de incidencias.
- ✓ Compromisos del nivel de servicio.

El desarrollo para la mejora continua forma parte del espíritu general de los servicios que se solicitan siendo este aspecto fundamental para la correcta programación de dichos servicios, y sobre todo el correspondiente al soporte a usuarios que por su relevancia en la percepción global de los servicios prestados por esta sección justifica su especial seguimiento. Este objetivo requiere disponer de información sobre los niveles de servicio que se están ofreciendo, monitorizar los procesos en los que participa este grupo de servicio y proponer acciones de mejora orientadas a potenciar, entre otros, los siguientes aspectos:

- ✓ Proveer a través del servicio de soporte del Centro de Servicios un punto único de contacto a los usuarios de la Agencia desde el que resolver sus incidencias o peticiones de servicio.
- ✓ Capturar información sobre la comunidad de usuarios a fin de detectar necesidades que deban ser cubiertas y contemplando estas en revisiones de cada uno de los procesos.
- ✓ Evolucionar desde un soporte reactivo a un soporte proactivo. El servicio de soporte integral deberá tener la capacidad de anticiparse e informar a los usuarios de los problemas detectados que puedan afectar a su trabajo en incorporar capacidades de observabilidad que proporcionen la detección anticipada de incidencias.
- ✓ Actuar como fuente de conocimientos, gracias a la documentación de soluciones a los problemas más frecuentes y construir una base que facilite la implementación a medio plazo de servicios basados en inteligencia artificial para el autoservicio del personal de la Agencia.
- ✓ Responder convenientemente a las necesidades de los usuarios para cubrir e incluso superar sus expectativas respecto al servicio prestado.
- ✓ Automatizar actividades repetitivas en los primeros niveles de soporte mediante la aplicación de tecnología.

### 3. Sedes objeto de soporte

En general, serán objeto del soporte integral todas las sedes de la Agencia, Servicios Centrales, Direcciones Provinciales y oficinas adscritas a la misma. Estas sedes están referenciadas en la sección 'Directorio' de la Web de la Agencia, cuya URL de acceso directo es la siguiente:

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 4 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <b>Junta de Andalucía</b>	<b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS  INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA  AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE  ANDALUCÍA</b> <b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b>	<b>Consejería de Fomento,  Articulación del  Territorio y Vivienda</b>  Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

<http://www.avrandalucia.es/servicios/Directorio/index.html>

Las sedes actuales de la Agencia son las que se detallan a continuación:


Sedes principales

Identificativo	Provincia	Tipo de sede
ALM-001	Almería	Dirección provincial de Almería
CAD-001	Cádiz	Dirección provincial de Cádiz – Departamento de Gestión
CAD-002	Cádiz	Dirección provincial de Cádiz – Departamento de Técnico
COR-001	Córdoba	Dirección Provincial de Córdoba
GRA-001	Granada	Dirección Provincial de Granada
HUE-001	Huelva	Dirección Provincial de Huelva
JAE-001	Jaén	Dirección Provincial de Jaén
MAL-001	Málaga	Dirección Provincial de Málaga
SEV-060	Sevilla	Dirección Provincial de Sevilla
SEV-056	Sevilla	Servicios Centrales de la AVRA

Otras oficinas

Identificativo	Provincia	Oficinas
CAD-006	Cádiz	Jerez de la Frontera
CAD-007	Cádiz	Campo de Gibraltar. Algeciras
CAD-011	Cádiz	Parque Metropolitano Toruños El Puerto de Santa María
GRA-005	Granada	Centro Histórico de Guadix
GRA-007	Granada	La Cartuja, la Paz y Almanjajar
JAE-002	Jaén	Centro Histórico de Úbeda
MAL-020	Málaga	Marbella y Núcleo de San Pedro de Alcántara
SEV-003	Sevilla	Parque Metropolitano del Alamillo
SEV-057	Sevilla	Polígono Sur

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 5 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Este listado de sedes y ubicaciones podrá cambiar a lo largo de la ejecución de este proyecto, con la incorporación de nuevas sedes, el traslado a nuevas ubicaciones o el cierre de las mismas, si las necesidades de la Agencia o los cambios de estructura en la Junta de Andalucía así lo exigieran.

Los servicios centrales de AVRA están actualmente ubicados en la sede administrativa de la calle C/ Pablo Picasso, nº 6. 41018 – Sevilla.

El volumen de usuarios por sede oscila entre los 4 y 10 para el caso de las oficinas técnicas y alcanza en promedio los 25 usuarios en las direcciones provinciales y unos 230 para los servicios centrales de la Agencia.

En general, en cada dirección provincial se dispone de una infraestructura de red local Ethernet 100/1000 con cableado estructurado categoría 5E o 6 dependiendo del momento en el que se realizara su instalación. Todas las sedes están conectadas entre sí a través de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (en adelante RCJA) mediante tecnologías y caudales diversos, ajustados estos al volumen y servicios de comunicaciones contratados (VoIP, servicios multimedia, etc.). Esta red permite la conexión remota a cualquier equipo de la Agencia desde los Servicios Centrales para facilitar las tareas de gestión del parque.

Las direcciones provinciales disponen de servidor propio que presta los servicios de controlador de dominio, DNS, DHCP, ficheros, impresión y medios de copia. Todos los equipos están integrados en un dominio de la Agencia basado en Windows Server para mantener la gestión centralizada de directivas de seguridad y políticas de despliegue.

Adicionalmente el personal de la Agencia desarrolla parcialmente su actividad en modalidad de trabajo no presencial por lo que también son objeto de soporte remoto los elementos utilizados para la conexión de dicho personal a los servicios de la Agencia desde otras ubicaciones diferentes a las indicadas en el cuadro anterior.


Por último, la Agencia proporciona acceso a determinadas aplicaciones del ámbito de gestión del parque público de viviendas a las empresas que les prestan servicio de refuerzo en el ámbito de la verificación de inmuebles siendo necesaria la atención de las incidencias que se les presentan en el uso de las mismas.

#### 4. Características del servicio requerido

A continuación, se describen los distintos aspectos específicos que deberán ser cubiertos por el servicio de soporte integral que se pretende contratar. Se solicitan en este pliego dos tipos de servicio:

- ✓ Servicio de soporte permanente.
- ✓ Servicios de soporte por unidad de Intervención:

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 6 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

- Soporte local a sedes adscritas
- Soporte a instalaciones
- Soporte para reparaciones hardware en el parque informático

En los apartados siguientes se describen cada uno de ellos.

#### 4.1. Soporte permanente.

El servicio de soporte permanente consiste en prestar los servicios indicados a continuación, tanto desde las oficinas centrales de AVRA como desde las oficinas de la empresa adjudicataria.

Los licitadores deberán considerar en sus propuestas la prestación de los siguientes servicios en modalidad permanente:


- ✓ Soporte de primer nivel.
- ✓ Soporte de segundo nivel (especializado).
- ✓ Técnica de sistemas en entorno Windows.
- ✓ Soporte funcional para aplicaciones corporativas.
- ✓ Operaciones (proyectos especiales).

##### 4.1.1. Soporte de primer nivel

La empresa adjudicataria prestará servicio de soporte de primer nivel atendiendo de forma general los siguientes puntos:

- ✓ Organización y tratamiento de las peticiones de servicio (incidencias, consultas o peticiones) recibidas a través de los canales de solicitud establecidos (atención telefónica, correo electrónico o web del centro de servicios de la Agencia).
- ✓ Gestión y resolución en primer nivel de incidencias reportadas al grupo de soporte del Centro de Servicios de AVRA con arreglo al orden de prioridades establecidas para las mismas.
- ✓ Escalado de incidencias cuya resolución no puede ser abordada desde este nivel a otros niveles de soporte informático de AVRA.
- ✓ Informe al Centro de Servicios de AVRA de las incidencias o cuestiones suscitadas por los usuarios y que no hayan podido llegar directamente por ellos.
- ✓ Diagnóstico de incidencias tanto hardware como software o del estado de las instalaciones y comunicaciones.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 7 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWN0519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	


 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

- ✓ Interlocución técnica con los proveedores o canales establecidos para la gestión de reparaciones de equipos en garantía.
- ✓ Maquetación, configuración de los equipos informáticos en su correspondiente ubicación física y estado de perfecta operatividad.
- ✓ Coordinación eficaz de la resolución de incidencias con el resto de servicios objeto de este contrato.
- ✓ Ejecución de tareas de operación orientadas al mantenimiento preventivo del parque de equipos informáticos.
- ✓ Ejecución de tareas periódicas programadas, como la revisión de logs de copias de seguridad, la rotación de medios de copia o la revisión de cuentas de usuario, entre otras.
- ✓ Identificación de problemas a partir de la información de incidencias gestionadas en este primer nivel (incidencias repetitivas, anomalías vinculadas a cambios conocidos en los sistemas, etc.)
- ✓ Participación activa en los procesos de actualización de la documentación asociada al servicio (manuales, guías, procedimientos técnicos y de gestión del servicio, etc.).
- ✓ Participación activa en el proceso de gestión de configuración y mantenimiento del inventario de activos informáticos de la Agencia.
- ✓ Gestión y organización de los almacenes de material TIC de la Agencia.
- ✓ Ocasionalmente cuando la situación lo aconseje, desplazamiento a sedes de AVRA para realizar una intervención sobre el terreno.
- ✓ Evaluación permanente del nivel de servicio, establecimiento de medidas de control e identificación y activación de mejoras en los procesos en los que participan los servicios objeto de este contrato.
- ✓ Gestión y mantenimiento de la documentación de estado de activos TIC de la Agencia (distribución geográfica, inventario de elementos, vinculación de activos, documentación gráfica de elementos relevantes de la sede incluyendo infraestructura de red, etc.) para su adecuada gestión.
- ✓ En general, cualquier actividad propia de las labores de soporte microinformático.

#### 4.1.2. Soporte de segundo nivel (especializado)

Dentro del soporte permanente se deberá contemplar una organización de recursos técnicos que permita distinguir la ejecución de tareas de soporte de primer nivel de otras de mayor especialización, y que constituirá un soporte permanente de segundo nivel:

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 8 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--


- ✓ Apoyo a la técnica de sistemas sobre servidores Windows en tareas procedimentadas.
- ✓ Resolución de incidencias escaladas desde el primer nivel de soporte que por su dificultad o especialización requieran mayor dedicación o investigación.
- ✓ Seguimiento a incidencias especiales (como es el caso de incidencias masivas, críticas o de usuarios “VIP”).
- ✓ Resolución y seguimiento de incidentes de seguridad en el ámbito microinformático
- ✓ Apoyo a la técnica de sistemas para la instalación planificada en servidores y servicios en entorno Windows Server.
- ✓ Ejecución de tareas de operación orientadas al mantenimiento preventivo del parque de equipos informáticos.
- ✓ Identificación de problemas a partir de la información de incidencias gestionadas en Soporte (incidencias repetitivas, anomalías vinculadas a cambios conocidos en los sistemas, etc.)
- ✓ Participación activa en el proceso de gestión de problemas en el ámbito de los servicios objeto del presente concurso.
- ✓ Participación activa en los procesos de actualización de la documentación asociada al servicio.

#### 4.1.3. Técnica de sistemas en entorno Windows

Existe actualmente una relación muy estrecha entre los servicios proporcionados desde el equipo técnico de soporte primer/segundo nivel y la administración diaria de servidores Windows (servicios de directorio de usuarios, impresión, ficheros en red, copias de seguridad, etc.) así como la gestión diaria de la herramienta de supervisión y gestión remota (RMM) y de la solución de protección del endpoint (EPP y EDR). Por esta razón, se requiere que el adjudicatario proporcione además los servicios requeridos para la actividad de técnica de sistemas sobre dicho entorno contemplando las siguientes tareas:


- ✓ Instalación de sistemas y subsistemas, actualización de componentes y versiones del software de base y sistemas operativos, del middleware y de las aplicaciones y mantener la integración y conectividad de los distintos componentes del sistema.
- ✓ Gestión de incidencias en infraestructuras hardware de servidor.
- ✓ Creación, clonación, configuración y eliminación de máquinas virtuales, administración de hipervisores (Hyper-V, Vmware).
- ✓ Optimización de uso de recursos y alta disponibilidad.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 9 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

- ✓ Gestión de servicios basados en Windows Server: Administración de usuarios, grupos, OU y GPOs. configuración de políticas de seguridad y contraseñas, auditoría de cambios y gestión de permisos, sincronización de servicios DFS, promoción/despromoción de controladores de dominio, gestión de servicios de autenticación y replicación del AD, supervisión del estado de salud de los Dcs, administración de roles y servicios asociados (DNS, DHCP, etc.).
- ✓ Gestión y supervisión del mantenimiento de los equipos informáticos y software.
- ✓ Servicios de impresión que comprende, entre otros, alta, configuración y eliminación de colas de impresión, instalación y mantenimiento de drivers, monitorización y resolución de incidencias, control de accesos y permisos de impresión.
- ✓ Administración de servicios IIS, instalación y configuración de instancias, gestión de sitios web, pools de aplicaciones, monitorización de disponibilidad, logs y rendimiento, refuerzo de seguridad del entorno IIS.
- ✓ Planificación, ejecución y control de los procesos diarios de operación, incluyendo el encendido y apagado de equipos, la supervisión del estado de los sistemas, incluyendo servidores, sistemas operativos, software básico, aplicativos y red.
- ✓ Control de caídas y reinicios siguiendo el plan de mantenimiento y recuperación ante caídas, y gestión de los procedimientos de salvaguarda y recuperación, siguiendo el plan de recuperación de datos.
- ✓ Detección y resolución de incidencias y averías, incluyendo la coordinación entre los responsables de operación y los administradores o técnicos de segundo nivel, el aviso a las empresas encargadas del mantenimiento y la identificación y documentación de las incidencias.
- ✓ Administración y gestión de los sistemas operativos y software complementario, incluyendo su instalación, configuración y soporte, la planificación y ejecución de comandos y scripts, y la instalación de parches o actualizaciones.
- ✓ Gestión de la seguridad y cumplimiento, aplicación de políticas de acceso y control de cambios, gestión de antivirus y antimalware, gestión de actualizaciones mediante WSUS. integración con sistemas SIEM para análisis de eventos.
- ✓ Resolución de los problemas de integración que puedan producirse entre los componentes de software de sistemas.
- ✓ Gestión de agentes, medios, políticas y procedimientos de copia y restauración sobre la plataforma de backup actual de la Agencia para servicios en entornos físicos y virtuales.
- ✓ Participación activa en los procesos de actualización de la documentación asociada al servicio, manuales y procedimientos operativos.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 10 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

- ✓ Mantenimiento preventivo y evolutivo, revisión periódica de logs, espacio, actualizaciones y estado, aplicación de mejoras y actualizaciones tecnológicas, propuestas de evolución del entorno Windows.
- ✓ En general, cualquier actividad propia de las labores de técnica de sistemas en entorno Windows.

Este servicio deberá estar coordinado con el resto del equipo técnico de explotación de sistemas por lo que se valorará que pueda participar en intervenciones programadas fuera de horario laboral u, ocasionalmente, en la ejecución de los procedimientos de contingencia establecidos para incidencias críticas tanto en el CPDs de los Servicios Centrales como en el CPD principal de la Agencia, ubicado en Av/Reina Mercedes en Sevilla, que tengan lugar igualmente fuera del horario laboral.

Los licitadores repercutirán esta posible dedicación extraordinaria en su oferta para este servicio de técnica de sistemas en entorno Windows.

#### 4.1.4. Soporte funcional para aplicaciones corporativas


El servicio de soporte funcional de nivel a usuarios tendrá por objeto la atención y resolución de incidencias, consultas y peticiones relacionadas con el uso funcional de las aplicaciones corporativas utilizadas por el personal de la entidad. Este soporte estará orientado al usuario final y no incluye la gestión de incidencias técnicas de infraestructura, comunicaciones o hardware, cuya atención corresponde a otros niveles del servicio.

Las aplicaciones objeto de soporte incluyen sistemas de gestión interna, plataformas administrativas, y herramientas de inteligencia de negocio, entre otras, con un volumen anual de incidencias, peticiones y consultas no superior a 1.000 unidades.

Este servicio se incorporará al flujo de resolución de peticiones de servicio y será responsable de prestar un soporte funcional de primer nivel que incluya, al menos, las siguientes funciones:

- Recepción, análisis, clasificación y resolución inicial de consultas, incidencias y peticiones funcionales.
- Resolución autónoma de aquellas incidencias o consultas clasificadas como frecuentes y conocidas, conforme a las guías de uso y procedimientos definidos.
- Escalado estructurado y documentado de los tickets a otros niveles cuando se requiera intervención técnica especializada, manteniendo la trazabilidad y coordinación con los responsables técnicos de cada aplicación.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 11 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

- Realización de actualizaciones simples en bases de datos asociadas a las aplicaciones de usuario, conforme a procedimientos predefinidos y atendiendo a los procedimientos de autorización correspondientes.
- Atención y resolución de consultas relativas al uso de informes estándar de aplicaciones, así como el asesoramiento funcional a usuarios para la generación de informes personalizados utilizando la herramienta de BI de la Agencia, actualmente IBM Cognos Analytics.

Este servicio de soporte funcional se integrará con los niveles superiores del servicio técnico, en particular con el equipo de responsables técnicos de aplicaciones (Nivel 2) para garantizar la correcta prestación de los servicios.

#### 4.1.5. Operaciones (proyectos especiales)

Como se ha indicado al inicio del apartado 4.1, dentro de la actividad desarrollada por el soporte permanente, se considerarán aquellas tareas de operaciones orientadas, en general, a la mejora proactiva del servicio. El punto de entrada principal para este servicio será el proceso de gestión de problemas aunque también se considerarán operaciones especiales aquellas tareas que requieran dedicación de técnicos fuera del horario laboral. Estas actividades de operación se considerarán a todos los efectos como proyectos especiales, contemplando tareas de soporte técnico que pueden enmarcarse dentro de un proyecto específico llave en mano.


Los recursos asociados a este servicio deberán tener, como mínimo, el mismo perfil que los del equipo técnico destinado a la actividad de soporte de primer nivel del soporte permanente pudiendo entenderse como un refuerzo del mismo para la ejecución de estos proyectos. Por este motivo, el licitador deberá incluir en su propuesta el coste/hora asociado a este servicio.

Previamente a la ejecución de un proyecto especial, el responsable de los trabajos por parte de AVRA o persona en quien delegue, realizará una petición al responsable de proyecto por parte de la empresa adjudicataria, indicando el alcance y los requisitos de los trabajos a realizar.

El responsable del proyecto por parte de la empresa adjudicataria, analizará los trabajos demandados y realizará una estimación del esfuerzo necesario para llevarlos a cabo y presentará un plan de trabajo, incluyendo tareas a realizar, recursos necesarios para su ejecución y estimación de tiempo necesario.

Para la ejecución de los trabajos el responsable del contrato por parte de AVRA o persona en quien delegue deberá aprobar el plan de trabajo propuesto por el adjudicatario.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 12 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Una vez aprobado, este plan de trabajo se deberá considerar como proyecto llave en mano siendo responsabilidad del adjudicatario la ejecución en los términos aprobados y no pudiendo por tanto imputarse un mayor coste del aprobado sin justificación aceptada por el responsable del contrato por parte de AVRA.

#### **4.1.6. Otros aspectos relevantes del servicio permanente.**

##### **4.1.6.1. Gestión del Conocimiento**

Este servicio deberá incorporar mecanismos para gestión del conocimiento y la mejora continua, manteniendo un enfoque proactivo orientado a la sistematización del conocimiento y a la mejora continua de la experiencia de usuario. Para ello, se requiere:

- La documentación continua de incidencias resueltas, procedimientos operativos, flujos de trabajo y guías de uso, incorporando mejoras y actualizaciones de forma periódica. Se deberá dejar toda esta información en la wiki de la Agencia, implementada actualmente en la herramienta Redmine.

El adjudicatario del servicio deberá indicar en la herramienta de gestión el procedimiento específico aplicado para su resolución de forma que se sistematice la identificación de mejoras en los procedimientos existentes y la cobertura de conocimiento documentado.


- La colaboración activa en la construcción y mantenimiento de una biblioteca de conocimiento reutilizable, que permita minimizar el impacto de la rotación del personal del servicio.
- La propuesta de mejoras funcionales o procedimentales identificadas a partir de la experiencia diaria en la atención al usuario y el análisis de tickets recurrentes.

Esta gestión del conocimiento servirá como preparación del terreno para una futura automatización parcial de procesos de atención, mediante la estructuración y estandarización del conocimiento funcional acumulado.

##### **4.1.6.2. Gestión de garantías y soporte de fabricantes**

El adjudicatario se responsabilizará de gestionar las garantías de los equipos incluidos en el inventario de activos informáticos de AVRA que estén en periodo de garantía otorgado por el fabricante o distribuidor, realizando las gestiones oportunas de notificación, reclamación, seguimiento y escalado de las reparaciones garantizadas, necesarias hasta la resolución de la incidencia. Efectuará, asimismo, los traslados que fueran pertinentes y se reinstalará, volviendo a

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 13 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

instalar el software si fuera necesario, el equipo una vez finalizada la intervención del dador de la garantía.

Estas tareas se llevarán a cabo de manera que se pueda controlar el nivel de servicio prestado por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

Las incidencias hardware sobre equipamiento en garantía se gestionarán desde este servicio mientras que para las correspondientes a equipamiento fuera de garantía se coordinarán los servicios de mantenimiento hardware descritos en el apartado correspondiente.


Entre los elementos cubiertos por garantía se encuentran los dispositivos móviles, cuya adquisición se realiza a través de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía y que dispone de procedimientos para canalizar las reparaciones.

Para el caso de incidencias sobre equipamiento de la Agencia bajo contrato de soporte por parte de terceras empresas o fabricantes será necesario canalizar de forma adecuada dichas incidencias a través de los canales habilitados para cada caso. A modo de muestra se relacionan los soportes disponibles en este momento:

- **Hewlett Packard (HP):** soporte de fabricante para productos de infraestructura de servidor, almacenamiento y copias de seguridad instalados en el CPD principal de la Agencia en CICA y en las salas técnicas de las sedes (SSCC y provinciales) de la Agencia.
- **RCJA/Sandetel:** soporte a electrónica LAN de CPD principal y salas técnicas de sedes de la Agencia.
- **RCJA:** soporte a dispositivos móviles suministrador por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
- **Qmatic:** soporte hardware y software del sistema de gestión de colas de espera.
- **Opentext:** soporte de fabricante a solución software DataProtector.
- **Watchguard/Panda:** soporte de fabricante a solución de gestión y protección del puesto de trabajo

Esta relación podrá ser actualizada por la Agencia durante la vigencia del contrato y será comunicada al adjudicatario para su adecuada gestión siendo necesario que el personal técnico asociado al servicio conozca los detalles técnicos de la instalación de dichos elementos en la Agencia para la adecuada comunicación técnica con el soporte correspondiente y la posterior coordinación de actuaciones necesarias en colaboración con el resto de servicios informáticos de la Agencia.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 14 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

#### 4.1.6.3. Plan preventivo en sedes periféricas

El adjudicatario deberá contemplar en sus servicios la revisión periódica del equipamiento instalado en sedes periféricas de la Agencia. Dicho plan deberá contemplar una presencia mínima efectiva en función a la siguiente clasificación:

- ✓ Sedes principales: 2 horas quincenales en cada sede.
- ✓ Oficinas en Almanjajar, Algeciras y Jerez: 2 horas quincenales por oficina.
- ✓ Resto de oficinas: 2 horas mensuales por oficina.


El objetivo de dicho plan será, además de la prevención de incidencias, alcanzar una mayor presencia del servicio de soporte en las sedes para obtener de primera mano información sobre el funcionamiento de los equipos y, en general, de los elementos TIC de la sede. La actividad de este servicio comprenderá:

- ✓ Revisión, basado en un checklist, de los puntos de atención preferentes de la revisión (impresoras, inventario, limpieza, electrónica LAN, servidores, cableado).
- ✓ Atención in situ de incidencias que se puedan atender sobre la marcha.
- ✓ Realización de otras tareas encomendadas por el coordinador del Centro de Servicios.
- ✓ Entrega de parte de trabajo al coordinador del Centro de Servicios para su revisión (tickets del sistema, nuevas peticiones, otras cuestiones manifestadas por el personal de la sede).

El coste de este servicio se considerará dentro del importe facturado en concepto de soporte permanente y concentrará todas aquellas intervenciones que requieran la presencia de un técnico para su resolución y que puedan ajustarse temporalmente a la planificación prevista de visitas planificadas. Para el resto de peticiones que requieran la presencia de un técnico en sedes de la Agencia se recurrirá a la bolsa de unidades de intervención según se describen en apartados posteriores.

En caso de que en el transcurso de la ejecución del presente contrato la Agencia ponga en marcha nuevas oficinas, y hasta un máximo de dos, el responsable de los trabajos por parte de AVRA determinará en qué grupo de oficinas se incluirá la misma a efectos del plan preventivo, sin que esto suponga mayor coste para la Agencia. En el caso de que fuera necesario incorporar más sedes al plan preventivo, o fuera necesario incrementar la duración de cada visita, se acordarán por ambas partes el consumo periódico de unidades de intervención de soporte local de la bolsa disponible para el contrato.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 15 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

#### 4.1.6.4. Características del equipo de técnicos

El adjudicatario deberá dimensionar adecuadamente, en perfiles y número, el equipo de técnicos que proporcionarán este servicio y será responsabilidad del mismo ajustar este dimensionado para adecuarlo a la demanda real del servicio por parte de la empresa, ya sea mediante la incorporación de refuerzos para gestionar los picos de actividad que puedan producirse o mediante cualquier otra medida justificada al responsable de proyecto por parte de AVRA.


En cualquier caso, dicho equipo deberá contemplar al menos los siguientes perfiles:

- ✓ Responsable del servicio. Interlocutor de máxima autoridad ante AVRA para todos los servicios proporcionados.
- ✓ Coordinador del servicio. Interlocutor operacional para la gestión diaria del servicio ante AVRA para todos los servicios proporcionados y con dedicación exclusiva al presente contrato. Realizará las funciones alternativamente desde las oficinas del adjudicatario y desde los servicios centrales de AVRA. En las oficinas de los servicios centrales de AVRA deberá acudir al menos tres días a la semana y siempre que el responsable de los trabajos así lo requiera.
- ✓ Técnicos de soporte (primer, segundo nivel y funcional) dimensionados y organizados para la actividad de soporte requerida. En base a la experiencia adquirida por AVRA respecto a este servicio, el número mínimo de técnicos de soporte que deberán formar parte de este servicio será de tres (3) para cubrir el horario y la actividad de resolución de incidencias y operaciones encomendadas.

Realizarán las tareas propias de su trabajo en las oficinas del adjudicatario y en las oficinas de los servicios centrales de AVRA, en turnos rotatorios de una semana. Dos técnicos permanecerán siempre en las oficinas de AVRA y el resto del equipo realizará sus funciones desde las oficinas del adjudicatario. Los turnos establecidos garantizarán que al menos dos técnicos permanezcan en las oficinas de AVRA en todo momento, durante todo el horario de prestación de servicio, incluidas las tardes.

- ✓ Técnicos de sistemas en entorno windows dimensionados para la actividad de soporte requerida. En base a la experiencia adquirida por AVRA respecto a este servicio, el número mínimo de técnicos de sistemas que deberán formar parte de este servicio será de uno (1) para cubrir el horario y la actividad de resolución de incidencias y operaciones de sistemas. Realizará las funciones alternativamente desde las oficinas del adjudicatario y desde los servicios centrales de AVRA. En las oficinas de los servicios centrales de AVRA deberá acudir al menos tres días a la semana y siempre que el responsable de los trabajos así lo requiera, salvo indicaciones específicas del responsable de los trabajos.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 16 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Estos perfiles deberán ser proporcionados por diferentes técnicos, no considerándose adecuado el solapamiento de funciones entre los mismos.

Para el dimensionado del equipo técnico, y a modo de referencia, las mediciones indican que en 2024 el volumen anual resuelto por este servicio fue aproximadamente de 8.500 tickets para una población de en torno a 550 usuarios. Este indicador sólo pretende dar idea de las peticiones de servicio que llegan a este primer nivel de soporte a través de la herramienta de gestión de incidencias. En ningún caso pretende acotar completamente la carga del equipo de técnicos actual, ya que existen otras actividades como son la atención de llamadas telefónicas que no generan ticket, consultas sobre el estado de incidencias, peticiones de servicio escaladas desde este servicio a otros niveles técnicos (técnicos de sistemas, dpto. de desarrollo, aprovisionamiento, etc.) que requieren dedicación adicional a la propia de resolución de tickets, formando parte todas ellas del proceso de gestión de incidencias y de gestión del servicio.

En cuanto al volumen de incidencias atendidas en relación a los recursos TIC proporcionados a las empresas de refuerzo a la verificación del parque público de viviendas, se estima un incremento, respecto al volumen de tickets que se reciben por parte de los propios usuarios de la Agencia en no más de 50 mensuales estando estos relacionados principalmente con incidencias en el uso de las conexiones VPN habilitadas y la aplicación de volcado de información a la que tienen acceso.

Para poder evaluar la propuesta, el licitador deberá especificar claramente y de forma justificada la organización y perfiles que formarán parte del equipo asociado a este servicio.

#### 4.1.6.5. Funciones y responsabilidades de cada perfil

El licitador deberá especificar en su oferta las funciones y responsabilidades de cada uno de los perfiles que formen parte del equipo propuesto para este servicio.


#### 4.1.6.6. Experiencia

En el apartado correspondiente a criterios de valoración se especifican los requisitos que deberán cumplir los integrantes del equipo propuesto para este servicio.

#### 4.1.6.7. Horario de prestación del servicio

El adjudicatario deberá establecer la organización en los recursos técnicos que permita cubrir el servicio permanente (contemplando todos los elementos de soporte que lo conforma), al menos, durante el horario de trabajo y calendario de AVRA adaptando este a los posibles ajustes de carga de trabajo que se establezcan para el verano o épocas especiales.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 17 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

El coordinador del servicio establecerá de acuerdo con el responsable de los trabajos por parte de AVRA un calendario de prestación del servicio de modo que éste se garantice de forma ininterrumpida durante el horario requerido, no pudiendo quedar en ningún momento sin los recursos mínimos necesarios para atenderlo.

En cualquier caso, y de forma general, el servicio proporcionado deberá cubrir como mínimo las siguientes franjas de actividad:

- ✓ Lunes a jueves de 7:30 h. a 15:30 h.
- ✓ Viernes de 8 h. a 13 h.

Adicionalmente para las franjas horarias comprendidas entre las 16h.y las 19:30h, de lunes a jueves, y las 13h. y las 15h., los viernes, se podrá contemplar un servicio de soporte presencial con menor número de recursos, teniendo en cuenta que la carga de trabajo en dichas franjas suele ser por lo general menor.

Las actividades realizadas fuera de este horario se considerarán servicios de soporte a incidencias fuera de horario laboral.

#### **4.1.6.8. Ubicaciones del equipo de técnicos para este servicio**


Este servicio se deberá prestar de acuerdo con lo establecido en el apartado 4.1.6.4 complementándose con los servicios bajo demanda que se requieran en las oficinas de la Agencia.

#### **4.1.6.9. Modificaciones del equipo de trabajo del adjudicatario**

El adjudicatario quedará obligado a presentar, al responsable de los trabajos parte de AVRA, el currículum vitae de todo el personal asignado a los servicios de soporte permanente de primer nivel y segundo nivel, técnica de sistemas, soporte funcional y operaciones en el momento de realización del contrato y por cada nuevo técnico que se asigne al servicio mientras dure el contrato. AVRA podrá aceptar o no los técnicos propuestos por el adjudicatario en función del cumplimiento del perfil comprometido en la oferta de este pliego.

Si bien el contrato está basado en la prestación de servicios y no en un determinado grupo de personas, dado el impacto en el servicio que puede suponer el cambio de las personas y la pérdida del conocimiento, el equipo humano del adjudicatario del contrato, que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por los mismos componentes incluidos en la propuesta aceptada. Cualquier modificación en cualquiera de los integrantes del equipo de trabajo aprobado, perfil, número o incluso en la organización de los

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 18 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

mismos, requerirá la notificación al responsable de los trabajos por parte del adjudicatario, para su aprobación expresa, bajo las siguientes condiciones:

- ✓ Justificación escrita, detallada y suficiente de los motivos que suscitan el cambio.
- ✓ En casos de sustitución o refuerzo, presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- ✓ En casos de sustitución o refuerzo, aceptación de los candidatos por el responsable de los trabajos por parte de AVRA.

En cualquier caso, las modificaciones en los grupos de trabajo deberán hacerse de manera que no interrumpen el normal funcionamiento del centro, arbitrándose para ello un período de solapamiento sin coste adicional. Siempre que el cambio no sea debido a causas de fuerza mayor o a petición del responsable de los trabajos, deberá proponerse con al menos 5 días de antelación.

En cualquier momento y a fin de conseguir o restablecer, en su caso, una buena ejecución del proyecto, el responsable de los trabajos podrá exigir al adjudicatario, a través del coordinador del servicio, la adopción de cuantas medidas concretas y eficaces sean necesarias en relación con los miembros del equipo de trabajo.

#### **4.1.6.10. Procedimientos y Herramientas**

##### **4.1.6.10.1. Procedimientos de comunicación y cierre de incidencias.**


Están actualmente disponibles para los usuarios de AVRA tres mecanismos para realizar una solicitud de servicio de soporte:

- ✓ A través del “Centro de Servicios” en la intranet de AVRA, aplicación web que da acceso a formularios donde debe facilitar información de contacto, categorización y descripción de la petición del servicio de soporte y nivel de prioridad sugerido.
- ✓ Envío de correo electrónico dirigido a la cuenta de soporte: esta opción crea un ticket automáticamente en el sistema.
- ✓ Llamada al “Centro de Servicios”: contacto telefónico con el servicio de soporte de primer nivel. Este modo de atención tratará de ser utilizado exclusivamente en los casos en los que no sea posible utilizar alguno de los otros mecanismos.

Las acciones que el primer nivel de soporte realiza dentro del proceso de gestión de incidencias son las siguientes:

- ✓ Atención telefónica para los servicios de soporte del Centro de Servicios de AVRA.
- ✓ Registro de tickets telefónicos (cuando sea necesario).

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 19 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	


 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

- ✓ Selección de tickets.
- ✓ Estudio y clasificación.
- ✓ Escalado.
- ✓ Gestión de tickets
- ✓ Resolución.
- ✓ Observación de solución.
- ✓ Cierre técnico del ticket.

En la tabla que sigue a continuación se detallan las acciones a realizar, y el responsable de las mismas en el soporte de primer nivel.

Acción	Responsable
Atención de primer nivel al usuario mediante la recogida de los datos de la incidencia a través de cualquiera de los cauces establecidos en el Centro de Servicios informáticos.	Centro de Servicios
En el puesto del usuario, identificación de la incidencia e intento de resolución a partir de los procedimientos establecidos.	Soporte primer nivel
Si la incidencia no puede ser resuelta en primer nivel, eventualmente se realizará un escalado al segundo nivel de soporte o a otros equipos técnicos en AVRA, mediante las opciones disponibles en el Centro de Servicios	Soporte primer nivel
Si la incidencia lo requiere se programará con el usuario la reinstalación del equipo	Soporte primer nivel
Observación del resultado y comunicación de la resolución de la incidencia mediante anotación correspondiente de la solución en el Centro de Servicios	Soporte primer nivel
Cierre técnico de la incidencia: se confirma con el usuario la resolución y,	Soporte primer nivel

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 20 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo5l9m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

pasado el periodo de conformidad, el cierre definitivo de la incidencia.	
--	--

#### 4.1.6.10.2. Procedimiento de resolución de incidencias.

Como norma general, cuando se requiera la intervención del técnico de soporte, se tratará de resolver un problema derivado del uso y la práctica habitual de los usuarios con los equipos informáticos o bien relacionado con la definición o configuración física o del software de base de dichos equipos.

En primer lugar, el técnico de soporte designado para atender la incidencia recibida, descartará que no se trate de una avería hardware, ya que en tal caso la incidencia abordada debería ser derivada al soporte de reparaciones hardware o al servicio de garantía, según las condiciones de cada equipo.

Una vez se confirme que realmente se requiere una intervención de los técnicos de soporte de primer nivel, se procedería con arreglo al procedimiento existente que esté establecido en dichos casos.

Sin perjuicio de la intervención del adjudicatario en la realización de otras actividades comprendidas dentro del ámbito de procesos ITIL no mencionados en los siguientes apartados, se muestra en el anexo 8.3 Catálogo de servicios asociados al servicio un listado detallado de los servicios que se prestan actualmente desde este nivel de soporte. Este catálogo está, y deberá seguir estando, en constante revisión permitiendo la incorporación, redefinición o eliminación de servicios en función de las necesidades de la organización.


#### 4.1.6.10.3. Herramientas

Se incluye a continuación, a título informativo, un listado de algunas de las herramientas utilizadas para la provisión actual de este servicio. El licitador deberá especificar en su "Plan de operación" su propuesta de herramientas y, en caso de incorporar nuevas o nuevas versiones respecto a las actualmente disponibles, los requisitos de infraestructura necesarios para que el personal de sistemas de AVRA pueda valorar su instalación o actualización dentro de la infraestructura de producción. Las tareas de configuración y/o migración de información derivadas de cambios en cualquiera de estas herramientas deberán ser asumidas completamente por el adjudicatario.

##### Herramientas de gestión

- ✓ Gestión de Incidencias: OTRS (versión 5.1.13), herramienta de seguimiento de tickets sobre la que se implementa el Centro de Servicios de AVRA. Este Centro de Servicios da cobertura a procesos de petición de servicio de la organización, sean estos informáticos o no.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 21 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Los tickets recibidos comienzan y terminan aquí su ciclo de vida. Es una herramienta de software libre y, por tanto, adaptable a las necesidades que se planteen.

Web: <http://otrs.org/>

- ✓ Gestión de Inventario: GLPI (versión 10), herramienta de gestión de inventario para los activos TIC de la Agencia incluyendo el equipamiento microinformático.

Web: <https://glpi-project.org/es/>

- ✓ Herramientas de detección de cambios en el parque informático: OSC Inventory NG (versión 2), Herramienta corporativa de gestión de cambios en los activos informáticos, manteniendo la información actualizada a partir de agentes de inventario desplegados en los equipos. Esta herramienta facilita información detallada sobre las características hardware y versiones de software instalado en cada equipo.

Web: <http://www.ocsinventory-ng.org/>

- ✓ Monitorización: NAGIOS, herramienta utilizada para la supervisión de disponibilidad, capacidad e identificación de incidencias en servidores, servicios y dispositivos de red.

#### Herramientas de resolución

- ✓ Escritorio Remoto: Panda Systems Management (PCSM), módulo software de WatchGuard que facilita el acceso remoto y la transferencia de archivos.
- ✓ Actualizaciones y parches para sistemas Windows Desktop: WSUS, Windows Server Update Services provee actualizaciones de seguridad para los sistemas operativos Microsoft. Mediante Windows Server Update Services, los administradores pueden manejar de forma centralizada la distribución de parches a través de actualizaciones automáticas a todos los sistemas de nuestra infraestructura corporativa:

Web: [http://technet.microsoft.com/es-es/wsus/default\(en-us\).aspx](http://technet.microsoft.com/es-es/wsus/default(en-us).aspx)

- ✓ Despliegue de software, utilizando las funcionalidades de PDQ (Inventory y Deploy) para la distribución de paquetes de instalación.

Web: <https://www.pdq.com/>


- ✓ Seguridad en puestos de trabajo: Cliente Antivirus Panda EndPoint Protecction

Web: <http://www.pandasecurity.com/spain/homeusers/solutions/activescan/>

- ✓ Gestión de proyectos: Redmine (versión) utilizada para la gestión de proyectos y documentación asociada.

Web: <https://www.redmine.org/>

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 22 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

- ✓ Documentación: Módulo Wiki de Redmine, utilizada como base documental para los procedimientos de resolución de incidencias.

#### 4.1.6.11. Niveles de servicio

Sobre el servicio objeto de contratación la Agencia ha establecido un Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante ANS) que evoluciona año tras año conforme a las nuevas necesidades o prioridades que se van presentando y el grado de maduración de los procesos de gestión que implementa la Unidad de Informática de la Agencia, basado en el marco de referencia ITIL. Actualmente este ANS incluye niveles para los servicios prestados desde este servicio de soporte por lo que se requiere que el adjudicatario asuma, al menos, este mismo compromiso y que, a lo largo del periodo de prestación del servicio incorpore las modificaciones que sobre el mismo se acuerden.

Se establecen dos valores objetivo, el primero (NS básico) se considera como el mínimo nivel de servicio al que la empresa adjudicataria debe comprometerse, el segundo (NS mejorado) se presenta como nivel de servicio óptimo sobre el que se aplicarán las bonificaciones correspondientes. El adjudicatario se comprometerá a estos niveles de servicio en lo que respecta a los servicios de primer y segundo nivel de soporte:

Concepto	Definición	Indicador	NS básico	NS mejorado
Tiempo de Respuesta	Tiempo transcurrido desde que un ticket es recibido en el Centro de Servicios hasta que un técnico realiza el primer contacto con el usuario afectado.	Todos los servicios	1 h.	30 min.
Tiempo de Resolución	Tiempo invertido por el servicio de soporte desde que se recibe la incidencia hasta que es resuelta correctamente.	Aplicación::Acceso a aplicación	4 h.	2 h.
		Aplicación::G3	4 h.	2 h.
		Aplicación::GvPlus	4 h.	2 h.
		Aplicación::Portafirmas	4 h.	2 h.
		Aplicación::Prinex - Desbloqueo de cuenta Prinex	2 h.	1 h.
		Aplicación::Prinex - Aplicación Prinex	4 h.	2 h.
		Aplicación::Prinex - Instalación de parche de Prinex	4 h.	2 h.
		Conectividad::Acceso a red local (LAN)	2 h.	1 h.
Conectividad::Acceso a WIFI	4 h.	2 h.		

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 23 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  
LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS  
INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA  
AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE  
ANDALUCÍA  
Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)**

**Consejería de Fomento,  
Articulación del  
Territorio y Vivienda**  
  
Agencia de Vivienda y  
Rehabilitación de Andalucía

	particular		
	Conectividad::Acceso VPN	4 h.	2 h.
	Conectividad::Alta, baja o modificación Acceso WIFI Corporativa	4 h.	2 h.
	Conectividad::Asignación de IP (rango o reserva DHCP)	3 h.	1 h.
	Conectividad::Conexión a escritorio remoto de equipo corporativo	4 h.	2 h.
	Conectividad::Conexión a servicios corporativos vía RDP	4 h.	2 h.
	Conectividad::Dispositivo de telefonía fija	4 h.	1 h.
	Conectividad::Instalación nuevo punto de datos	4 h.	2 h.
	Correo::Acceso a WebMail	4 h.	2 h.
	Correo::Alta nueva cuenta correo	4 h.	2 h.
	Correo::Alta, baja o modificación de listas de distribución	6 h.	4 h.
	Correo::Alta, baja o modificación de nueva agenda	4 h.	2 h.
	Correo::Alta, baja o modificación de permisos en Agenda	4 h.	2 h.
	Correo::Envío de correo masivo	3 h.	1 h.
	Correo::Servicio de Correo electrónico	3 h.	1 h.
	Impresión::Alta, baja o modificación impresoras mapeadas	3 h.	1 h.
	Impresión::Configuración de impresora en red	6 h.	4 h.
	Impresión::Dispositivo de impresión	4 h.	2 h.
	Impresión::Servicio de digitalización	4 h.	2 h.



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  
LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS  
INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA  
AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE  
ANDALUCÍA  
Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)**

**Consejería de Fomento,  
Articulación del  
Territorio y Vivienda**


Agencia de Vivienda y  
Rehabilitación de Andalucía

	Impresión::Servicio de eFax	4 h.	2 h.
	Impresión::Servicio de fax en multifunción	4 h.	2 h.
	Impresión::Servicio de impresión	3 h.	1 h.
	Instalación::Certificado Digital	4 h.	2 h.
	Instalación::Instalación HW estándar (pc, monitor, teclado, memoria, tarjetas...)	5 h.	3 h.
	Instalación::Instalación HW no estándar	5 h.	3 h.
	Instalación::Instalación SW estándar	5 h.	3 h.
	Instalación::Instalación SW no estándar	5 h.	3 h.
	Instalación::Test de rendimiento	4 h.	2 h.
	Instalación::Traslado de equipo o retirada	4 h.	2 h.
	Inventario::Alta, baja o modificación de ítem en inventario	3 h.	1 h.
	Inventario::Gestión de almacén	6 h.	4 h.
	Inventario::Revisión general de inventario	4 h.	2 h.
	Inventario::Sincronización de inventario	2 h.	1 h.
	Movilidad::Aplicaciones en dispositivo móvil	4 h.	2 h.
	Movilidad::Configuración de dispositivo móvil	6 h.	4 h.
	Movilidad::Dispositivo Móvil	3 h.	1 h.
	Movilidad::Traspaso de datos entre dispositivos móviles	4 h.	2 h.
	Navegación::Internet	4 h.	1 h.
	Navegación::Web Corporativa	4 h.	1 h.
	Ofimática::Producto ofimático LibreOffice	6 h.	4 h.
	Ofimática::Producto ofimático	6 h.	4 h.

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--


		Office Seguridad::Eliminación de software malicioso Seguridad::Incidente en seguridad Seguridad::Recuperación de archivo en cuarentena Seguridad::Restauración de ficheros desde copias de seguridad Seguridad::Revisión logs de backup diarios Seguridad::Rotación semanal de cintas de backup Soporte::Asistencia a formación Soporte::Cliente / plugin JAVA Soporte::Herramienta de mensajería instantánea corporativa Soporte::Dispositivo de pago con tarjeta (pinpad, tpv...) Soporte::Envío de material Soporte::Hardware Soporte::Maquetación / Personalización del puesto de trabajo Soporte::Preparación de equipamiento temporal multimedia en sala de reuniones Soporte::SGCE Soporte::Configuración SGCE Soporte::Software Usuarios y Accesos::Desbloqueo de cuenta de usuario Usuarios y Accesos::Estructura en OTRS (cola, grupo, rol...) Usuarios y Accesos::Gestión de usuarios (altas, bajas,	6 h. 8 h. 2 h. 4 h. 8 h. 8 h. 8 h. 4 h. 2 h. 4 h. 2 h. 4 h. 2 h. 6 h. 6 h. 2 h. 4 h. 16 h. 6 h. 2 h. 6 h. 4 h.	2 h. 5 h. 1 h. 2 h. 4 h. 4 h. 8 h. 2 h. 1 h. 1 h. 4 h. 4 h. 1 h. 1 h. 8 h. 4 h. 1 h. 4 h. 2 h.
--	--	---	---	--

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO	14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 26 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWN0519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>

 <b>Junta de Andalucía</b>	<b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS  INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA  AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE  ANDALUCÍA</b> <b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b>	<b>Consejería de Fomento,  Articulación del  Territorio y Vivienda</b>  Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

		modificación privilegios)		
		Usuarios y Accesos::Mapeo de unidades de red	4 h.	2 h.
		Usuarios y Accesos::Modificación permisos carpetas compartidas	3 h.	1 h.
		Usuarios y Accesos::Permiso de acceso a Aplicaciones	3 h.	1 h.
		Windows::Actualizaciones automáticas	6 h.	4 h.
		Windows::SO de Puesto	6 h.	4 h.
		Windows::SO de Servidor	6 h.	4 h.
		Windows::Tareas Preventivas	6 h.	4 h.
		Windows::Windows	6 h.	4 h.
		Resto de servicios	8 h.	4 h.
% Tickets reabiertos	Grado de éxito en las soluciones aplicadas	Porcentaje de tickets reabiertos por el usuario como muestra de disconformidad justificada respecto a la solución aplicada.	5,00 %	2,00 %
% activos no inventariados	Incidencias en el inventario de activos TI	% de incidencias sobre equipos de usuario no existentes en el inventario de activos	3,00 %	1,00 %
% de atenciones automatizadas	porcentaje de solicitudes totales (incidencias, consultas o peticiones) que han sido resueltas sin intervención humana directa, utilizando mecanismos de automatización previamente definidos.	% de tickets de tipo petición y consulta resueltos de forma automatizada.	5,00 %	20,00 %
% horas de eficiencia	Porcentaje del volumen de horas de atención que hubiera supuesto la atención de peticiones en el caso de que no estuvieran disponible procesos automatizados	Tiempo invertido en tickets automatizados frente al tiempo de resolución manual.	5,00 %	20,00 %
Tasa de error o retrabajo en automatizaciones	% de tickets automatizados que fueron reabiertos, lo que supone un compromiso en la	% de tickets automatizados reabiertos sobre el total de tickets que han sido atendidos	5,00 %	2,00 %

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 27 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <b>Junta de Andalucía</b>	<b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b> <b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b>	<b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b>  Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	---	---

	calidad del servicio	mediante automatizaciones		
% de tickets resueltos en nivel 1	Tickets resueltos por el soporte presencial tanto de primer nivel como funcional sin necesidad de escalado a otros niveles	% de tickets resueltos en soporte de nivel 1	30,00 %	50,00 %
Satisfacción del usuario	Valoración realizada por el usuario (del 1 al 10) de la respuesta proporcionada por el servicio tras el cierre del ticket	Promedio de valoración de la satisfacción de incidencias sobre un umbral máximo de 10 puntos.	5	8
% de tickets atendidos mediante procedimiento definido	Grado de actualización de la base de datos de conocimiento	Volumen de tickets resueltos mediante procedimiento disponible sobre el total de tickets atendidos.	70%	100%

Para el caso de indicadores en los que se establece un tiempos objetivo indicados, dicho valor se reducirán en un 50% para tickets de prioridad alta o muy alta.

En el anexo Error: no se encontró el origen de la referencia Error: no se encontró el origen de la referencia se detallan los niveles de prioridad asignables a los tickets que actualmente se tiene en cuenta.

El grado de cumplimiento de este acuerdo será punto de entrada para el cálculo de bonificaciones y penalizaciones del servicio según se detalla en apartado 6.1 Cálculo de bonificación para el servicio de soporte p.

#### 4.2. Servicios de soporte por unidad de intervención (UI)


##### 4.2.1. Soporte local a Direcciones Provinciales y Oficinas Técnicas adscritas (UI-SL).

Además del plan preventivo, la empresa adjudicataria prestará servicio de soporte local en las sedes adscritas a AVRA con cobertura del horario laboral, a todas aquellas incidencias que por cualquier motivo tengan necesidad de ser atendidas 'in situ'. Consultar sedes: 3 Sedes objeto de soporte.

El adjudicatario utilizará sus recursos de soporte disponibles en las provincias y su uso se facturará en función de los servicios prestados y mediante el consumo de unidades de intervención.

El adjudicatario deberá garantizar la correcta integración de estos servicios con el conjunto del servicio de soporte objeto del presente contrato.


JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 28 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

#### 4.2.1.1. Procedimientos de comunicación y cierre de incidencias de soporte local

En la tabla que sigue a continuación se detallan las acciones a realizar, y el responsable de las mismas.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 29 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Acción	Responsable
Recepción de la incidencia	Centro de Servicios
Resolución del problema, mediante llamada telefónica o herramientas de control remoto	Soporte primer nivel
En caso de no poderse resolver en este nivel la incidencia y requerir intervención local, se coordina la intervención del soporte local.	Coordinador del servicio de Soporte <sup>1</sup>
En el puesto del usuario, identificación de la incidencia e intento de resolución.	Soporte local
Si se confirma que no es posible resolver la incidencia por otro medio, reinstalación del equipo.	Soporte local
Comunicación de la resolución de la incidencia a Soporte de primer nivel	Soporte local
Cierre de la incidencia: se confirma con el usuario la resolución y cierre de la incidencia	Soporte primer nivel

#### 4.2.1.2. Procedimiento de resolución de incidencias de soporte local

Como norma general, cuando se requiera la intervención del soporte local, se tratará de un problema que no puede resolverse con la práctica habitual, como rearmar el equipo, reconfigurar algún componente, reinstalar alguna aplicación, etc. En tal caso lo más eficaz suele ser reinstalar el equipo.

En primer lugar, el técnico de soporte local descartará que no se trate de una avería hardware.

Una vez se confirme que realmente se requiere una reinstalación, se procedería a realizar una copia de seguridad de la configuración y datos existentes en el equipo, según el procedimiento ya establecido por AVRA.

<sup>1</sup> Si el Responsable de los Trabajos por parte de AVRA lo considera oportuno, podrá ser requerida su autorización para la coordinación de una intervención de soporte local.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 30 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Tras la preparación de la configuración base del equipo, se recuperarán los accesos a los recursos corporativos y los archivos de datos de los que se hizo previamente copia de seguridad.

#### 4.2.1.3. Niveles de servicio

El adjudicatario se comprometerá a los siguientes niveles de servicio en lo que respecta al soporte local a sedes periféricas:

Concepto	Definición	Nivel de servicio requerido
Tiempo de respuesta	Es el tiempo transcurrido desde que AVRA notifica al soporte local la incidencia, por algún medio (teléfono, correo electrónico, ...) hasta el momento en que el soporte local confirma la recepción de la incidencia y confirma el momento en que acudirá a resolverla.	Máximo 30 minutos
Demora en la asistencia	Tiempo que transcurre desde la notificación de AVRA hasta la presencia del soporte local en el puesto de usuario.	Máximo 6 horas
Tiempo de resolución	Tiempo transcurrido desde que el soporte local se presenta en el puesto de trabajo, hasta que el problema queda resuelto. En este tiempo solo se consideran tiempos en los que la acción a realizar es responsabilidad del soporte local.	Máximo 6 horas.

Los tiempos se consideran contados a partir de la notificación de la incidencia y sin que la actuación por parte del adjudicatario incida en la normal operatividad de la instalación existente de cara al usuario.

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

En el cómputo se consideran exclusivamente horas laborables.

Tras cada intervención, el soporte local enviará al Coordinador del Servicio un informe, en el que se detalle el código de incidencia, y los indicadores del nivel de servicio que han tenido lugar.

Cada intervención se facturará por el número de horas invertidas y el importe de cada hora (UI-SL en lo sucesivo).

En caso de incumplimiento de estos niveles de servicio, AVRA se reserva el derecho de penalizar al proveedor con arreglo a los siguientes criterios:

Concepto	Penalidad en caso de exceder el tiempo comprometido
Tiempo de respuesta	Se penalizará el equivalente a un 10% del importe total de la intervención
Demora en la asistencia	Se penalizará el equivalente a un 10% del importe total de la intervención
Tiempo de resolución	Se penalizará el equivalente a un 30% del importe total de la intervención

En el caso de que se produzca la citada penalidad el proveedor descontará de la facturación a requerimiento de AVRA el importe correspondiente a la penalidad aplicada.

En ningún caso la suma de las penalizaciones a lo largo del contrato podrá superar el 10% del presupuesto del mismo.

En caso de incumplimiento reiterado de los niveles de servicio comprometidos, AVRA se reserva el derecho a resolver el contrato.

#### 4.2.2. Soporte a instalaciones. (UI-CB)

La empresa adjudicataria prestará servicio de soporte a instalaciones, cableado informático, puntos de red y cableado telefónico, a todas aquellas incidencias relativas a averías de la red física de voz/datos, tendidos coyunturales de cables de voz/datos, conexionado de los mismos, instalación puntos de voz/datos, conexionado de extensiones de la centralita de telefonía o de la electrónica de

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 32 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

red que por necesidades tengan que ser resueltas ‘in situ’, en cualesquiera de las distintas sedes de AVRA cuyas descripciones aparecen recogidas en la tabla del apartado 3 Sedes objeto de soporte.

No formarán parte de este tipo de soporte, los proyectos integrales de cableado y suministro de la electrónica de red de una sede, edificio o planta consideradas en su integridad.


#### 4.2.2.1. Procedimientos de comunicación y cierre de incidencias de instalaciones

En la tabla que sigue a continuación se detallan las acciones a realizar, y el responsable de las mismas.

Acción	Responsable
Recogida de la necesidad justificada de la incidencia en materia de instalación, cables, conexionado, puntos de voz/datos, conectividad de voz/comunicaciones.	Centro de Servicios
Dimensionado y valoración de la incidencia en materia de instalaciones.	Coordinador de instalaciones AVRA
En caso de calificarse como incidencia de cableado complementario a una instalación, se coordina la intervención con el soporte de cableado y se le facilita el croquis, (si se requiriera), y las especificaciones técnica concretas para solventar la incidencia.	Coordinador de instalaciones AVRA <sup>2</sup>
En el lugar concreto que se especifique, reconocimiento de la instalación existente que se complementará de acuerdo con los requerimientos y especificaciones técnicas transmitidas con los elementos necesarios que deberá aportar el adjudicatario.	Soporte de instalaciones
Finalizada la instalación complementaria, se deberán realizar las pruebas oportunas para acreditar la total operatividad de la instalación demandada, sin que ello altere el normal comportamiento del resto de la instalación.	Soporte de instalaciones

<sup>2</sup> Si el Responsable de los trabajos por parte de AVRA lo considera oportuno, podrá ser requerida su autorización para la coordinación de una intervención de instalaciones.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 33 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Comunicación de la resolución de la incidencia al coordinador de instalaciones de AVRA y actualización de la documentación de la instalación correspondiente.	Soporte de instalaciones
Verificación y comprobación del estado de operatividad de la instalación, confirmando la disponibilidad de la misma y cierre de la incidencia.	Soporte primer nivel

#### 4.2.2.2. Procedimiento de resolución de incidencias de soporte de instalaciones

Cuando se requiera la intervención del soporte a instalaciones, cableado informático, puntos de red y cableado telefónico se tratará siempre de un problema puntual relacionado con la instalación de cableado operativa en ese momento y que o bien presenta algún tipo de anomalía o avería en cualquiera de sus elementos (cables, conectores, etc.), o bien necesita ser complementada con algún punto de red, debido al traslado o incorporación de algún nuevo puesto de trabajo en el edificio.

En el caso de una avería, el técnico de soporte de instalaciones y cableado designado, deberá revisar con las herramientas pertinentes la instalación comprobando el estado de funcionamiento de los puntos de voz/datos, chequeando el estado de las rosetas y conectores, verificando el estado de los latiguillos de conexión, o la continuidad del cableado desde el terminal telefónico o la salida de la tarjeta de red del ordenador hasta la unidad repartidora (armario de comunicaciones, electrónica de red, etc.), así como el estado de los conectores y conectividad de los mismos.


Una vez detectada la avería, reparará o sustituirá en su caso el elemento o elementos necesarios para dejar en perfecto estado de operación la instalación, certificando convenientemente dicha situación.

En el caso de que la incidencia notificada fuese algún tipo de instalación complementaria a la instalación inicial del edificio, el técnico designado a partir del plano, o indicaciones técnicas facilitados, analizará y valorará sobre el terreno la situación, haciendo el acopio de los elementos requeridos para llevar a cabo la instalación complementaria demandada y aportando los dispositivos necesarios para la misma, en el lugar exacto que se le indique. Una vez llevada a cabo la tarea solicitada, deberá comprobar y certificar convenientemente con sus propios medios, el estado de las conexiones y la correcta operatividad de la instalación realizada.

En ambos casos, una vez finalizados los trabajos, se reclamará por el citado técnico asignado la conformidad por parte de los responsables de AVRA para poder dar por cerrada la incidencia abierta en esta materia.

En general, el adjudicatario deberá contemplar, para los elementos de conectividad y cableado utilizados en sus intervenciones, lo expuesto en la orden reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras cableadas de red local en sedes de la Junta de

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 34 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Andalucía así como cualquier otra normativa aplicable en materia de infraestructuras de cableado en el ámbito de la Junta de Andalucía<sup>3</sup>.

#### 4.2.2.3. Niveles de servicio

El adjudicatario se comprometerá a los siguientes niveles de servicio en lo que respecta al soporte a instalaciones, cableado informático y puntos de red :

Concepto	Definición	Nivel de servicio requerido
Tiempo de respuesta	El transcurrido desde que AVRA notifica al soporte de instalaciones y cableado la incidencia, por algún medio (teléfono, correo electrónico, ...) hasta el momento en que este confirma la recepción de la incidencia y confirma el momento en que acudirá a resolverla.	Máximo 30 minutos
Demora en la asistencia	Tiempo que transcurre desde la notificación hasta la presencia del soporte de instalaciones en el lugar requerido.	Máximo: 1 jornada desde la comunicación de la incidencia o petición.
Tiempo de resolución	Tiempo transcurrido desde que el soporte de instalaciones se presenta en el lugar donde debe abordar la incidencia, hasta que el problema queda resuelto. En este tiempo solo se consideran tiempos en los que la acción a realizar es responsabilidad del técnico de soporte designado.	Máximo 6 horas. Para tendidos de cableado y puntos de voz/datos nuevos. Máximo de 1 hora para sustitución de los cables, o reparación de un punto de voz/datos.


Los tiempos se consideran contados a partir de la notificación de la incidencia y sin que la actuación por parte del adjudicatario incida en la normal operatividad de la instalación existente de cara al usuario.

En el cómputo se consideran exclusivamente horas laborables.

Tras cada intervención, el soporte instalaciones, cableado informático y puntos de red enviará a AVRA un informe, en el que se detalle el código de incidencia, y los niveles de servicio que han tenido lugar.

<sup>3</sup> Actualmente de aplicación la orden de 2 de junio de 2017, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, por la que se regulan los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de área local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Público Andaluz (publicada en el BOJA nº 108, de 8 de junio de 2017)

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 35 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Cada intervención se valorará en una unidad de intervención (UI-CB).

En caso de incumplimiento de estos niveles de servicio, AVRA se reservará el derecho de penalizar al proveedor con arreglo a los siguientes criterios:

Concepto	Penalidad en caso de exceder el tiempo comprometido
Tiempo de respuesta	Se penalizará el equivalente a un 10% de la UI-CB
Demora en la asistencia	Se penalizará el equivalente a un 10% de la UI-CB
Tiempo de resolución	Se penalizará el equivalente a un 30% de la UI-CB

Puesto que AVRA contrata un determinado número de UI, en el caso de que se produzca la citada penalidad el proveedor descontará de la facturación a requerimiento de AVRA el importe correspondiente a la penalidad aplicada.

En ningún caso la suma de las penalizaciones a lo largo del contrato podrá superar el 10% del presupuesto del mismo.

En caso de incumplimiento reiterado de los niveles de servicio comprometidos, AVRA se reserva el derecho a resolver el contrato.

#### 4.2.3. Soporte para reparaciones hardware en el parque informático (UI-RH)

La empresa adjudicataria prestará servicio de soporte para reparaciones hardware 'in situ', de los distintos dispositivos fuera de garantía del parque informático instalados en las sedes de AVRA, cuyas descripciones aparecen recogidas en la tabla del apartado 3 Sedes objeto de soporte.


A estos efectos quedará sujeta al estricto cumplimiento de cuantas instrucciones se le cursen por parte de los responsables de AVRA designados para este fin, en orden al tiempo, y forma de la prestación del servicio así como de los materiales a emplear.

Estará obligada a reparar o reponer si así fuese necesario en un plazo máximo de tiempo establecido, cualquier elemento informático que requiera reparación y que dificulte o impida el trabajo cotidiano en la unidad donde se encuentre instalado dicho dispositivo.

El alcance del soporte para reparaciones hardware deberá considerar tanto los elementos básicos de los ordenadores, (placa base, controladoras, slots de expansión, discos duros, monitores, fuentes de alimentación, tarjetas de red, teclados, etc.) así como los periféricos instalados en dichos equipos, (impresoras, escáner, etc.), sin exclusión de ningún elemento de dichos periféricos.

Si en el plazo de dos días laborables no ha sido reparado convenientemente el dispositivo objeto de la asistencia, el adjudicatario se verá obligado a sustituirlo por otro de iguales características funcionales.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 36 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

La retirada de cualquier dispositivo de cualquiera de los centros de trabajo de AVRA para su reparación, será siempre objeto de registro escrito en el que se deberá hacer constar la fecha, hora, descripción del material retirado, descripción de la reparación a realizar así como la firma del técnico que la retira por parte de la empresa adjudicataria del servicio. Igualmente se registrará cualquier sustitución de material.

La disponibilidad de los técnicos de la empresa adjudicataria para atender el soporte de reparaciones hardware del parque informático no sujeto a garantía para soporte 'in situ', se entenderá como total en el horario laboral.

El servicio de recepción de llamadas del adjudicatario, deberá en el horario señalado, registrar y asignar la incidencia para la resolución, al técnico que considere oportuno, aportándole la documentación necesaria para su localización y una información orientada a la solución del problema surgido.


#### **4.2.3.1. Procedimientos de comunicación y cierre de incidencias para reparaciones hardware en el parque informático.**

En la tabla que sigue a continuación se detallan las acciones a realizar, y el responsable de las mismas.

Acción	Responsable
Recepción de la incidencia o detección directa de anomalía en el funcionamiento del equipo informático.	Centro de Servicios
Resolución del problema, mediante medios propios si fuese posible de la incidencia hardware presentada.	Soporte primer nivel
En caso de no poderse resolver en este nivel la incidencia y requerir intervención local para incidencia hardware, se coordina intervención con el soporte para reparaciones hardware.	Coordinador del servicio de soporte <sup>4</sup>

<sup>4</sup> Si el Responsable de los trabajos por parte de AVRA lo considera oportuno, podrá ser requerida su autorización para la coordinación de una intervención de reparación hardware.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 37 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

<p>En el lugar donde se ha producido la avería hardware y con la documentación y elementos necesarios para su subsanación, identificación de la incidencia e intento de resolución.</p>	<p>Soporte de reparaciones hardware</p>
<p>Si se confirma que no es posible resolver la avería, sustitución del dispositivo averiado por otro de características idénticas para mantener el funcionamiento del equipo en las mismas condiciones anteriores a la avería.</p>	<p>Soporte de reparaciones hardware</p>
<p>Una vez resuelta la avería y comprobado el perfecto estado de operatividad del dispositivo averiado, comunicación de la resolución de la incidencia, (entrega del correspondiente parte de intervención) al Soporte primer nivel.</p>	<p>Soporte de reparaciones hardware</p>
<p>Cierre de la incidencia: se confirma con el usuario la resolución y cierre de la incidencia</p>	<p>Soporte primer nivel</p>

#### **4.2.3.2. Procedimiento de resolución de incidencias de soporte para reparaciones hardware en el parque informático.**

Cuando se requiera la intervención del soporte para reparaciones hardware en el parque informático, el personal técnico del departamento de informática de AVRA o el servicio de soporte presencial de primer nivel, habrán detectado algún tipo de anomalía o avería en cualquiera de sus elementos.

En este caso, el técnico de soporte de reparaciones hardware, deberá, previa asignación del correspondiente código de identificación de la avería comunicado por AVRA a su centro de soporte, revisar con las herramientas pertinentes la instalación comprobando el estado de funcionamiento de los elementos averiados, verificando el estado de los mismos, y evaluará y dimensionará el tiempo de reparación.

Una vez valorado el impacto de la avería sobre el usuario del dispositivo averiado y siempre que este no sea apreciable, se reparará o sustituirá en su caso, el elemento o elementos necesarios para dejar en perfecto estado de operación la instalación, certificando convenientemente dicha situación.

En el caso de que la incidencia no pudiera ser atendida en el mismo momento, o la reparación requiriera la retirada del dispositivo de su lugar de uso, el técnico asignado por el adjudicatario, procederá a la retirada del dispositivo, en los términos anteriormente descritos, sustituyendo el elemento averiado por otro de características idénticas para asegurar la continuidad del servicio en las mismas condiciones anteriores a la avería.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 38 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Una vez finalizados los trabajos, se entregará por el técnico asignado, el correspondiente parte de intervención debidamente firmado para dejar constancia escrita de la asistencia demandada.

Verificada la resolución de la avería hardware reclamada, se dará conformidad por parte de los responsables de AVRA, a la intervención dando por cerrada la incidencia.


El listado de elementos sujetos a reparación habitualmente utilizados en AVRA se incluye, a título orientativo, en el anexo 8.1 Orientación sobre modelos de dispositivos sujetos a reparación.

#### 4.2.3.3. Niveles de servicio

El adjudicatario se comprometerá a los siguientes niveles de servicio en lo que respecta al soporte reparaciones hardware:

Concepto	Definición	Nivel de servicio requerido
Tiempo de respuesta	Es el tiempo transcurrido desde que AVRA notifica al soporte para reparaciones hardware la incidencia, por algún medio (teléfono, correo electrónico, ...), hasta el momento en el dicho soporte confirma la recepción de la incidencia y el momento en que confirma que acudirá a resolverla.	Máximo 30 minutos
Demora en la asistencia	Tiempo que transcurre desde la notificación hasta la presencia del técnico soporte de reparaciones en el lugar requerido.	Máximo : 6 horas a partir de la comunicación de incidencia
Tiempo de resolución	Tiempo transcurrido desde que el soporte de reparaciones hardware se presenta en el lugar donde debe abordar la incidencia, hasta que el problema queda resuelto. En este tiempo solo se consideran tiempos en los que la acción a realizar es responsabilidad del técnico de soporte designado. Quedan por tanto fuera de este tiempo los invertidos por los talleres de reparación del adjudicatario así como aquellos imputables a personal de AVRA.	Máximo: 4 horas desde la presencia del técnico.
Tiempo de	Tiempo máximo desde que AVRA notifica la avería	2 días laborables

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO	14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 39 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWN0519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

reposición	hasta que se produce la sustitución del dispositivo objeto de asistencia por otro de iguales características funcionales, si no ha podido ser reparado convenientemente.	
------------	--	--

Los tiempos se consideran contados a partir de la notificación de la incidencia y sin que la actuación por parte del adjudicatario incida en la normal operatividad de la instalación existente de cara al usuario.

Tras cada intervención, el soporte de reparaciones hardware enviará a AVRA un informe, en el que se detalle el código de incidencia, y los niveles de servicio que han tenido lugar.

Cada intervención se valorará en una unidad de intervención (UI-RH).

En caso de incumplimiento de estos niveles de servicio, AVRA se reservará el derecho de penalizar al proveedor con arreglo a los siguientes criterios:


Concepto	Penalidad en caso de exceder el tiempo comprometido
Tiempo de respuesta	Se penalizará el equivalente a un 10% de la UI-RH
Demora en la asistencia	Se penalizará el equivalente a un 10% de la UI-RH
Tiempo de resolución	Se penalizará el equivalente a un 30% de la UI-RH
Tiempo de reposición	Se penalizará el equivalente a un 30% de la UI-RH

Puesto que AVRA contrata un determinado número de UI, en el caso de que se produzca la citada penalidad el proveedor descontará de la facturación a requerimiento de AVRA el importe correspondiente a la penalidad aplicada.

En ningún caso la suma de las penalizaciones a lo largo del contrato podrá superar el 10% del presupuesto del mismo.

En caso de incumplimiento reiterado de los niveles de servicio comprometidos, AVRA se reserva el derecho a resolver el contrato.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO	14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 40 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWN0519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

#### 4.2.4. Excepciones


En ocasiones pueden darse circunstancias excepcionales que pueden condicionar la aplicación de las UI y las posibles penalidades:

- ✓ Para las incidencias derivadas al soporte local, y en el caso de que no pueda procederse a la reinstalación por deberse el problema a una avería de hardware en equipos fuera de garantía, el proveedor facturará las UI-SL invertidas en el diagnóstico de la avería y el correspondiente servicio de mantenimiento hardware (UI-RH).
- ✓ De igual modo para las incidencias derivadas al servicio de mantenimiento hardware, y en el caso de que el hardware averiado esté en garantía, el proveedor facturará el servicio como soporte local en concepto de servicios de diagnóstico y coordinación con el grupo de soporte residente para la gestión de la reparación en garantía con el proveedor correspondiente.
- ✓ Para incidencias derivadas al soporte a instalaciones, cableado informático, puntos de red y cableado telefónico, y en el caso de que la incidencia no requiera finalmente de la sustitución de materiales se considerará a todos los efectos como servicio de soporte local facturándose las correspondientes UI-SL invertidas en la resolución de la incidencia.

Están excluidas del cómputo aquellas actuaciones que, por su complejidad o dificultad especial, con un acuerdo previo existente entre el adjudicatario y AVRA, se consideren fuera del ANS.

No serán facturables las horas empleadas en la corrección de defectos que se detecten en los mantenimientos e instalaciones realizados por la empresa adjudicataria.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 41 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

## 5. Condiciones generales de la prestación del servicio

### 5.1. Información de base

La Agencia, a través de su Responsable de los trabajos, aportará la documentación necesaria para el desarrollo óptimo del objeto del presente proyecto.

### 5.2. Duración de los servicios

La duración del contrato será de un **(1) año**. Están previstas cuatro (4) prórroga de 12 meses cada una.

### 5.3. Garantía

El licitador deberá garantizar los trabajos realizados al menos por **3 meses** desde la entrega y validación del correcto funcionamiento de los mismos. Cualquier modificación o corrección que se requiera por defecto en la calidad de los productos entregados, correrá por cuenta del adjudicatario.

### 5.4. Horario de apertura de las sedes de AVRA

El horario de AVRA es de 7:30 a 15:30 y de 16 a 19:30 horas.

### 5.5. Calendario laboral de AVRA

El calendario semanal de AVRA es de lunes a viernes, exceptuando festividades nacionales, autonómicas y locales.


### 5.6. Medios materiales

Los ordenadores personales así como cualquier otro dispositivo que sea necesario para la prestación del servicio serán aportados por la empresa adjudicataria, salvo que el responsable de los trabajos indicara o contrario.

Para aquellos servicios que requieran para su adecuada prestación una conexión remota a equipos de la Agencia, AVRA proporcionará al adjudicatario conexiones VPN de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. Para ello el adjudicatario deberá facilitar a AVRA la información necesaria para realizar las peticiones de alta de dichas conexiones.

El adjudicatario deberá proporcionar los medios necesarios para las comunicaciones de voz que sean requeridas por los miembros del equipo para la correcta prestación de los servicios. La Agencia podrá

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 42 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

proporcionar, a criterio del responsable de los trabajos, mecanismos de voz integrados con la RCJA para facilitar estas comunicaciones entre el personal de la Agencia y el equipo del adjudicatario.

### 5.7. Referencias metodológicas

Para los servicios recogidos en el presente contrato se deberán seguir el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y las establecidas para la gestión de proyectos por las guías PMBOK y el PMI así como metodologías ágiles que puedan resultar de aplicación a un servicio de estas características.

### 5.8. Productos entregables

Para la documentación generada para la resolución de incidencias y problemas se utilizará preferentemente el sistema de seguimiento de tickets de AVRA mientras que para la documentación de procedimientos se utilizará preferentemente la wiki del sistema de gestión de proyectos y tareas de la Agencia.

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados, manuales, procedimientos, informes o procedimientos desarrollados para la realización del mismo, se adecuarán a las directrices técnicas especificadas por AVRA y complementará la base de datos de procedimientos de la Agencia. En general, toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser entregada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del responsable del contrato de la Agencia.


### 5.9. Propiedad de los resultados de los trabajos

Todos los documentos y trabajos realizados, a excepción de los que estén protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual, serán propiedad de la Junta de Andalucía, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de la Junta de Andalucía.

### 5.10. Disponibilidad de los trabajos y liberación de software

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, el Sistema de Información pasará a formar parte del repositorio de software

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 43 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del Sistema de Información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

#### 5.11. Confidencialidad y tratamiento de datos personales

El adjudicatario se obliga a guardar el debido sigilo profesional de cuanta información tenga conocimiento para cumplimiento del presente suministro, tratará los datos conforme a las instrucciones de esta Agencia y no los aplicará o utilizará con fin distinto, ni los comunicará o cederá, ni siquiera para su conservación a otras personas.

En el marco del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD) y conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la empresa contratista ostenta la condición de Encargado del Tratamiento, entendido como la persona jurídica que opera por cuenta de la Agencia, siendo esta última, como Responsable del Fichero, la que decide sobre la finalidad y el uso de la información a la que tiene acceso la empresa contratista, ya sea esta información facilitada de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en documentos, anexos, o en la información complementaria que proporcione la Agencia.


Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

En el caso de que la empresa contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente acuerdo, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

La empresa contratista responderá, asimismo, de cualesquiera reclamaciones, daños y/o perjuicios y/o sanciones sean impuestas o resulten, ya deriven de particulares, ya deriven de los correspondientes órganos administrativos y/o judiciales, con ocasión de acciones y/u omisiones que le sean imputables en su condición de Encargado del Tratamiento y/o derivadas del incumplimiento, en todo o en parte, de este apartado.

De igual modo, el adjudicatario se compromete a no conservar copia alguna de información personal, y destruir o devolver por tanto los datos facilitados por esta Agencia, una vez finalizada la vigencia del presente suministro. Cuando, por el contrario, el cumplimiento del objeto del suministro no requiera el acceso por parte del adjudicatario a datos de carácter personal, se prohíbe

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 44 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

expresamente dicho acceso y, si por cualquier causa tuviere lugar, se establece la obligación de secreto respecto a los datos que se hubieran podido conocer con ocasión de su ejecución.

### 5.12. Seguridad

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía. Como mínimo, las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 4 de mayo de 2022. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

El sistema objeto de contratación está categorizado como nivel **BAJO**, según la clasificación del Esquema Nacional de Seguridad.


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

### 5.13. Protección de datos de carácter personal

En el marco del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD) y conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la empresa contratista ostenta la condición de Encargado del Tratamiento, entendido como la persona jurídica que opera por cuenta de la Agencia, siendo esta última, como Responsable del Fichero, la que decide sobre la finalidad y el uso de la información a la que tiene acceso la empresa contratista, ya sea esta información facilitada de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en documentos, anexos, o en la información complementaria que proporcione la Agencia.

En el caso de que la empresa contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente acuerdo, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 45 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

La empresa contratista responderá, asimismo, de cualesquiera reclamaciones, daños y/o perjuicios y/o sanciones sean impuestas o resulten, ya deriven de particulares, ya deriven de los correspondientes órganos administrativos y/o judiciales, con ocasión de acciones y/u omisiones que le sean imputables en su condición de Encargado del Tratamiento y/o derivadas del incumplimiento, en todo o en parte, de este apartado.

#### **5.14. Revisión de las condiciones de los ANS**

Con carácter general, se establecerán reuniones periódicas para la revisión de la prestación de servicio objeto del presente pliego. El ANS podrá ser modificado de mutuo acuerdo, siempre con el fin de obtener una mejora continua del servicio; para ello se celebrarán reuniones de seguimiento a las que asistirán representantes de cada una de las áreas implicadas.

Los niveles de servicio, métricas, operaciones y métodos de medición, y la elaboración y el formato de los informes se revisarán y adaptarán conforme a los objetivos establecidos y las necesidades detectadas.


Así mismo, si las condiciones del servicio sufrieran cambios sustanciales se podrá solicitar, por cualquiera de las partes, la renegociación de las condiciones de certificación de este servicio estableciendo de mutuo acuerdo las modificaciones necesarias para adaptarlas al nuevo escenario. Se entenderán por cambios sustanciales la variación sostenida en el tiempo (al menos 2 meses consecutivos) de un mínimo del 30% (al alza o a la baja) en el volumen de peticiones de servicio (reflejado en el nº total de tickets) que se gestionen por este grupo de soporte o una variación equivalente en un periodo más prolongado de tiempo.

#### **5.15. Seguimiento del servicio**

El seguimiento continuo de la evolución del proyecto se realizará entre el responsable del servicio por parte del adjudicatario y el responsable del contrato por parte de AVRA. Para ello se celebrará como mínimo un comité de seguimiento con periodicidad mensual, en el que participarán el responsable del servicio por parte del adjudicatario, y el responsable del contrato o persona en quien delegue. En las reuniones de seguimiento se llevarán a cabo las siguientes actividades:

1. Supervisión y control del servicio y del rendimiento de las actividades que se llevan a cabo en el mismo.
2. Seguimiento del cronograma para las actividades planificadas.
3. Gestión de calidad.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 46 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

4. Gestión de los asuntos relacionados con el equipo del proyecto.
5. Seguimiento y control de riesgos.
6. Propuestas de mejora de los servicios prestados.
7. Administración del contrato

Para facilitar el seguimiento del servicio, el adjudicatario deberá poner en marcha una herramienta que, sobre los datos recogidos en el sistema de gestión de tickets, y cualquier otra fuente de información relevante, facilite el análisis de la información y permita conocer el detalle del nivel de cumplimiento de cualquiera de las peticiones atendidas. Esta herramienta deberá estar disponible en un plazo máximo de 8 semanas desde el inicio del servicio. Si a partir de este momento, el adjudicatario no hubiera puesto en marcha la herramienta de seguimiento, se aplicará una penalización de un 5% del importe base adicional a las penalizaciones que apliquen por la ejecución de los servicios en la primera certificación emitida. Esta penalización se aplicará en sucesivas certificaciones si persiste la falta de disponibilidad de esta herramienta.

Adicionalmente a los informes que se manejen en esta revisión mensual, el responsable del servicio deberá entregar antes del día 10 de cada mes un informe mensual de servicio detallando la actividad gestionada y los niveles de servicio alcanzados para todos los servicios proporcionados.

El adjudicatario levantará acta de cada una de las reuniones de seguimiento del proyecto.

El responsable del contrato será el responsable de la aprobación de los trabajos entregados por la empresa adjudicataria.


Tras las reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, el responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Independientemente de las reuniones de seguimiento, en cualquier momento y si así fuese requerido, el coordinador del servicio o cualquiera de los técnicos asociados al servicio, estarán obligados a presentar un informe escrito de cualquiera de las actividades realizadas que por cualquier motivo requiriese aclaración a criterio de los responsables de AVRA.

#### 5.16. Fase de Transición del Servicio

En previsión de que pueda producirse un cambio de adjudicatario es necesario contemplar un período de solapamiento, máximo de un (1) mes, en el que los técnicos integrantes del nuevo equipo de trabajo deben adquirir los conocimientos particulares asociados a las infraestructuras y entornos tecnológicos, junto con las peculiaridades y características de las aplicaciones, productos y herramientas en explotación, tipología de las incidencias y metodología de trabajo.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 47 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

El adjudicatario deberá contemplar además en esta fase inicial de proyecto la entrega a la Agencia de los siguientes documentos:

- ✓ Plan de proyecto, actualizado a las fechas efectivas de inicio del servicio, contemplando el plan general de trabajo que servirá como punto de partida y que se irá acomodando a las necesidades que demande el proyecto.
- ✓ Informe de revisión de los procedimientos técnicos de soporte del servicio y propuesta de actualización, en su caso.
- ✓ Informe de revisión del inventario de hardware y software del parque microinformático de la Agencia así como del estado de garantía del equipamiento microinformático de la Agencia.
- ✓ Relación de documentos de seguimiento del servicio.
- ✓ Procedimientos de gestión del servicio según modelo ITIL.
- ✓ Cualquier otra información relevante para la prestación de los servicios de soporte.

Durante este periodo de tiempo el equipo de trabajo debe ser mixto, formado por integrantes del equipo técnico actual y del entrante. El coste del equipo de trabajo entrante durante el período de solapamiento será asumido por el adjudicatario del nuevo periodo de servicio. Así mismo, la prestación del servicio por parte del adjudicatario comenzará una vez transcurrido dicho período de transición.

Tras esta fase el modelo de organización y gestión deberá estar plenamente operativo. El adjudicatario asumirá en este momento completamente el servicio.


Este periodo de transición tendrá lugar al comienzo del contrato y su inicio, por tanto, coincidirá con el inicio del primer mes de ejecución del mismo.

#### 5.17. Fase de Devolución del Servicio

Esta fase consiste en el conjunto de tareas que se prestan como última fase de ejecución y que tienen por objeto permitir que AVRA o futuros adjudicatarios de servicios similares se inicien y familiaricen plenamente, con la antelación necesaria, en las infraestructuras, tecnologías y trabajos técnicos requeridos, garantizándose de esta forma una transición segura en la prestación de los servicios, manteniendo los niveles de calidad y eficacia necesarios.

La duración de esta fase de Devolución será pactada por el Responsable del contrato con el adjudicatario, aunque tratará de ajustarse en principio a un periodo no superior a un (1) mes, y se podrá ejecutar en paralelo con el inicio de los trabajos de otros adjudicatarios de servicios similares.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 48 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Durante esta fase, adicionalmente a la Devolución del Servicio, la ejecución de los trabajos seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria, aplicándose las mismas condiciones y tarifas aplicadas para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

Las funciones a realizar en la Fase de Devolución son las siguientes:

- ✓ Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por AVRA la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos. En este sentido la empresa deberá facilitar, al menos, la siguiente información:
  - Informe de ejecución del plan de proyecto aprobado al inicio del contrato.
  - Procedimientos técnicos de soporte del servicio actualizados.
  - Situación del inventario hardware y software del parque microinformático de la Agencia así como del estado de garantía del equipamiento microinformático de la Agencia.
  - Procedimientos de gestión del servicio actualizados.
  - Cualquier otra información relevante para la continuidad de los servicios de soporte.
  
- ✓ El adjudicatario del presente contrato tendrá la obligación de asumir la Fase de Devolución siendo objeto de esta Fase la prestación de los servicios que aseguren la continuidad de los trabajos, así como la transferencia de conocimientos en los citados servicios a los técnicos de AVRA o a quien ésta designe.


Si para alcanzar los objetivos del plan de devolución fuera necesario, el adjudicatario integrará en su equipo de trabajo recursos adicionales a los destinados a mantener el servicio que permitan completar de forma adecuada las actividades previstas en el plan de trabajo.

La finalización de esta fase coincidirá con el último mes de prestación de los servicios objeto del presente contrato, incluidas sus posibles prórrogas.

#### 5.18. Utilización de NAOS

Si AVRA así lo decidiera durante el plazo de ejecución del contrato, en el marco de esta contratación, el adjudicatario utilizará la herramienta de Service Desk corporativa (NAOS) desarrollada bajo las directrices de la Junta de Andalucía como sistema de información para la gestión de los Servicios TI en lugar de la herramienta de Service Desk que hasta la fecha se estuviere empleando.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 49 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Toda la información relativa a dicho sistema de información se encuentra disponible en el Repositorio de Software de la Junta de Andalucía:

<http://www.juntadeandalucia.es/repositorio/usuario/listado/fichacompleta.jsf?idProyecto=669>

## 6. Certificaciones

El adjudicatario emitirá certificaciones bimestrales en la que recogerá los servicios prestados en el periodo correspondiente contemplando para cada uno de ellos las posibles bonificaciones y/o penalizaciones que sean de aplicación:

- ✓ Para el servicio de soporte permanente de primer nivel, segundo nivel y soporte funcional, desde el primer mes de servicio, una vez finalizada la fase de transición, se facturará el importe base<sup>5</sup> más las bonificaciones o penalizaciones <sup>6</sup> que resulten de aplicar el cálculo del cumplimiento sobre el ANS, según se detalla en el apartado siguiente.

A este importe se le sumará el correspondiente derivado de la ejecución total o parcial de proyectos especiales de operación y técnica de sistemas siempre que dichos trabajos hayan sido aprobados por el responsable de los trabajos por parte de AVRA.

- ✓ Para los casos de servicios de soporte bajo la modalidad de consumo por UI, se producirá una facturación de las UI ejecutadas en cada periodo. En el caso de que AVRA reclame alguna penalidad por incumplimiento del nivel de estos servicios, esta se aplicará como una minoración de la certificación.

Ambos conceptos darán lugar a una única certificación, que recogerá, de manera desglosada, los dos bloques anteriores. Esa certificación se emitirá como muy tarde un mes después de la prestación del periodo de servicio.

En caso de que la penalización aplicable sea igual o superior al 30% durante tres (3) meses seguidos o igual o superior al 60% durante dos (2) meses cualesquiera, a lo largo de la duración del servicio, se entenderá que el proveedor no puede proporcionar los mínimos niveles de servicio especificados en el presente pliego y AVRA podrá unilateralmente rescindir el contrato con la empresa adjudicataria.


Cada certificación irá acompañada de un informe anexo que refleje:

- ✓ Para el soporte de primer y segundo nivel, el detalle exhaustivo de cumplimiento de cada uno de los servicios.
- ✓ Para los servicios de técnica de sistemas y operaciones, número de horas consumidas en cada uno de estos servicios.

<sup>5</sup> Este concepto "Importe Base" se define más adelante en el apartado "Cálculo de bonificación para el servicio de soporte presencial"

<sup>6</sup> Los detalles sobre el cálculo de los conceptos de "bonificación" y "penalización" se incluyen en el apartado "Cálculo de bonificación para el servicio de soporte presencial"

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 50 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

- ✓ Detalle de las intervenciones realizadas y grado de cumplimiento respecto los acuerdos de nivel de servicio para los servicios en modalidad de consumo por UI.

Tras la aprobación de la certificación bimestral por el responsable del contrato, la adjudicataria podrá emitir la factura correspondiente al periodo certificado.

### 6.1. Cálculo de bonificación para el servicio de soporte permanente (primer nivel, segundo nivel y soporte funcional).

Para el cálculo del nivel de cumplimiento mensual del servicio de soporte permanente de primer nivel, segundo nivel y soporte funcional, respecto a los niveles de servicio (NS) acordados se aplicará el siguiente procedimiento:

1. Por cada ticket e indicador<sup>7</sup> se contrastará la medición con los NS asociados al servicio correspondiente.
2. Si la medición es <= 'NS mejorado' el nivel de bonificación será máximo, es decir, del 100%.
3. Si la medición se encuentra entre el valor de 'NS mejorado' y 'NS básico' el nivel de bonificación será el resultante de aplicar la fórmula de proporcionalidad:

$$1 - \frac{'medición' - 'NS mejorado'}{'NS básico' - 'NS mejorado'}$$

4. Si la medición es >= 'NS básico' no se aplicará bonificación, sin embargo, el nivel de penalización será el resultante de aplicar la fórmula de proporcionalidad:


$$\frac{'medición' - 'NS básico'}{3 \times 'NS básico' - 'NS básico'}$$

5. A partir de una medición mayor o igual a tres veces el 'NS básico', el nivel de penalización será máximo, es decir, del 100%.
6. Para cada servicio se calculará la media de los parámetros de bonificación y penalización de los indicadores vinculados a dicho servicio, aplicando a cada indicador su peso relativo.
7. A cada servicio se podrá asignar, mediante acuerdo por ambas partes, un peso relativo en función a la relevancia del servicio para la Agencia. Inicialmente todos los servicios tendrán el mismo peso. La bonificación y penalización finalmente aplicables a la certificación correspondiente resultarán de calcular la media ponderada de las correspondientes a cada servicio:

$$B_m = \sum (\%B_m S_n \times p S_n)$$

<sup>7</sup> Ver indicadores en apartado 4.1.6.11 Niveles de servicio

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 51 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

$$P_m = \sum (\%P_m S_n \times p S_n)$$

, donde

**B<sub>m</sub>**, Bonificación correspondiente al mes m del servicio.

**B<sub>mS<sub>n</sub></sub>**, Bonificación obtenida en el mes m de servicio para los indicadores del servicio n.

**p<sub>S<sub>n</sub></sub>**, peso relativo del servicio n.

**P<sub>m</sub>**, Penalización correspondiente al mes m del servicio.

**P<sub>mS<sub>n</sub></sub>**, Penalización obtenida en el mes m de servicio para el servicio n.

8. El importe de certificación será la resultante de aplicar las bonificaciones y penalizaciones resultantes a la facturación base establecida:

$$IB + (IMB \times B_m) - (IMP \times P_m)$$

, donde

**IB**, Importe Base mensual que corresponde al importe adjudicado para la partida económica de *Servicio de soporte presencial de primer nivel, segundo nivel y funcional (base)* dividido entre el número de meses de servicio previstos en el contrato.

**IMB**, Importe Máximo de Bonificación mensual que corresponde al importe adjudicado para la partida económica para bonificaciones del *Servicio de soporte presencial de primer y segundo nivel* (porcentaje invariable correspondiente al 20% del importe base) dividido entre el número de meses de servicio previstos en el contrato.


**IMP**, Importe Máximo de Penalización será un valor fijo y se corresponderá con el 10% del Importe Base.

## 7. Recomendaciones para la elaboración de la oferta económica:

### 7.1.1. Cuestiones generales

En los cuadros que siguen se detalla, para los servicios basados en horas o UI una estimación de unidades requeridas por año para este contrato. Con esas unidades y el coste que indique cada ofertante, se obtendrá el coste total máximo del contrato. Se entiende que estas son un número de unidades estimadas para que el proveedor pueda dimensionarse adecuadamente a la previsión de la demanda que realice AVRA. Puesto que se trata de una estimación de intervenciones la facturación a realizar será la que determine la demanda real que realice AVRA, en consecuencia la ejecución real del contrato puede quedar por debajo del importe de la adjudicación.

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 52 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Por otro lado, se entiende que los datos significativos para este contrato son los importes unitarios de cada concepto de la oferta económica y el importe total de adjudicación del contrato, es decir que el gasto real por una partida económica podría llegar a superar la estimación inicial, siempre que otras partidas económicas queden por debajo de la estimación inicial, de tal modo que nunca se supere el importe total del contrato.

En el caso de que AVRA necesite realizar una ampliación/modificación de este contrato por diversas causas, debido por ejemplo a una modificación en el número de oficinas o usuarios a atender, se entiende que serán aplicables las condiciones de costes unitarios recogidas en este contrato.

En el caso de que las condiciones del servicio sufrieran cambios sustanciales, según se especifica en el apartado de revisión de condiciones de ANS, se podrá solicitar, por cualquiera de las partes, la renegociación de las condiciones de certificación de este servicio estableciendo de mutuo acuerdo las modificaciones necesarias para adaptarlas al nuevo escenario.

#### **7.1.2. Servicio de Soporte Permanente**

Los licitadores ofertarán un importe base mensual por este servicio teniendo en cuenta un cumplimiento básico del nivel de servicio, que según las especificaciones de este servicio se ha definido como “NS básico”. Sobre este importe mensual se aplicarán las bonificaciones y penalizaciones que correspondan según los niveles de servicio alcanzados.

El importe facturado contemplará todos los gastos derivados de este servicio, incluyendo la dedicación de todos los recursos propuestos para el equipo de soporte de primer nivel, segundo nivel y funcional, sean estos técnicos, coordinadores o responsables del servicio.


Quedarán fuera de este importe base los servicios específicamente acordados dentro de las partidas económicas de operaciones (proyectos especiales) y técnica de sistemas Windows para los que se incluirán las certificaciones correspondientes que hayan sido acordadas con el responsable de los trabajos por parte de AVRA. Los licitadores incluirán el coste / hora de los perfiles técnicos para estas actividades y un importe total por estos servicios correspondiente a 1.760 horas de servicio anual.

#### **7.1.3. Servicios de soporte por Unidad de Intervención**

El proveedor ofertará por separado, un importe por UI en cada uno de los ámbitos específicos de soporte solicitado:

- ✓ Soporte local en direcciones provinciales y oficinas técnicas. (UI-SL)
- ✓ Soporte de instalaciones. (UI-CB)
- ✓ Soporte de reparaciones hardware. (UI-RH)

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 53 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <b>Junta de Andalucía</b>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
--	--	--

La UI será el único concepto facturable por intervención, por lo que el proveedor realizará, en este caso, una estimación del promedio de costes de desplazamiento, dietas, materiales, dispositivos, etc., que necesite repercutir y lo incluirá en el importe de la UI.

Para facilitar al licitador el dimensionado y correspondiente oferta unitaria por cada uno de estos servicios se incluye a continuación la estimación anual de consumo por parte de AVRA para cada uno de ellos, basada en el consumo realizado en años anteriores.

- ✓ Soporte local en direcciones provinciales y oficinas técnicas. (UI-SL): **660 unidades/año**
- ✓ Soporte de instalaciones. (UI-CB): **24 unidades/año**
- ✓ Soporte de reparaciones hardware. (UI-RH): **120 unidades/año**

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 54 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	


 <b>Junta de Andalucía</b>	<b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS  INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA  AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE  ANDALUCÍA</b> <b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b>	<b>Consejería de Fomento,  Articulación del  Territorio y Vivienda</b>  Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

## 8. Anexos

### 8.1. Orientación sobre modelos de dispositivos sujetos a reparación

A continuación se detallan, a título orientativo, los elementos sujetos a reparación habitualmente utilizados en AVRA:

Tipo de dispositivo	Modelo del dispositivo	Unidades aproximadas
Desktop	HP Compaq dc7800p Ultra-slim Desktop	9
	HP Compaq dc7900 Ultra-Slim Desktop	4
	HP EliteDesk 800 G1 SFF	4
	HP EliteDesk 800 G3 SFF	39
	HP ProDesk 400 G4 DM	6
	HP ProDesk 600 G2 SFF	15
Laptop	HP 250 G8 Notebook PC	24
	HP EliteBook 820 G3	4
	HP EliteBook 820 G4	11
	HP ProBook 440 G6	13
	HP ProBook 440 G7	75
	HP ProBook 450 15.6 inch G10 Notebook PC	56
	HP ProBook 450 G5	11
	Latitude 3510	248
	VivoBook_ASUSLaptop TP412FA	2
ASUSTeK COMPUTER INC. X411UA	15	
Monitor	Monitor 21 a 24 "	628
Multifunción en impresora	Dispositivos multifunción	99
	Impresoras de puesto	14
Dispositivos Móviles	Tablet (Android, iOS)	49
	Móvil (Android, iOS)	194
SGCE	Dispensador de turnos	11
	Pantalla multimedia de gestión de turnos	11
	Tablet para encuestas de satisfacción	9
	Gestión centralizada Qmatic Orchestra	1

 <b>Junta de Andalucía</b>	<b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b> <b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b>	<b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b>  Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	---	--

## 8.2. Distribución de intervenciones

A título orientativo, se incluye la siguiente tabla con la distribución aproximada por servicio de incidencias atendidas desde el Centro de Servicios en el último año.

Servicio	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total Resultado
Conectividad	38	41	19	46	48	39	20	21	59	78	104	16	529
Correo	121	112	93	222	203	120	113	72	143	173	168	77	1.617
Impresión	26	27	42	22	22	18	19	16	35	33	26	16	302
Instalación	43	40	37	48	43	19	27	17	29	24	47	27	401
Inventario	10	6	8	7	8	1	0	0	6	4	0	0	50
Movilidad	17	16	11	21	14	16	7	4	5	13	11	5	140
Navegación	75	27	9	31	22	9	8	2	30	48	24	8	293
Ofimática	11	16	11	19	16	9	16	2	4	12	6	10	132
Otros	28	51	40	43	35	7	17	1	13	11	7	5	258
Prinex	7	12	8	22	8	7	4	4	9	12	6	8	107
Seguridad	23	35	28	27	25	30	35	23	29	52	32	24	363
Soporte	319	316	365	376	252	303	237	157	313	311	197	211	3.357
Usuarios y Accesos	35	84	62	101	50	30	57	17	36	49	18	17	556
Windows	19	32	19	49	16	39	30	27	56	70	55	37	449
<b>Total Resultado</b>	<b>772</b>	<b>815</b>	<b>752</b>	<b>1034</b>	<b>762</b>	<b>647</b>	<b>590</b>	<b>363</b>	<b>767</b>	<b>890</b>	<b>701</b>	<b>461</b>	<b>8.554</b>

Igualmente, y a título orientativo, se incluye la siguiente tabla con la distribución geográfica aproximada en el último año de incidencias que han requerido adicionalmente servicios basados en unidades de intervención.

Provincia	Distribución aproximada de intervenciones
ALMERIA	9,99 %
CADIZ	26,35 %
CORDOBA	10,71 %
GRANADA	7,46 %
HUELVA	10,71 %
JAEN	10,83 %
MALAGA	12,39 %
SEVILLA	11,55 %

Dichas intervenciones han supuesto un consumo en dicho periodo de en torno a un 70% de las unidades de intervención disponibles, siendo el servicio más consumido el soporte local (SL).

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 56 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <b>Junta de Andalucía</b>	<b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS  INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA  AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE  ANDALUCÍA</b> <b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b>	<b>Consejería de Fomento,  Articulación del  Territorio y Vivienda</b>  Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--


### 8.3. Catálogo de servicios asociados al servicio

Se incluye a continuación una tabla con información relativa a los servicios más relevantes que se gestionan actualmente desde el primer nivel de soporte incluyéndose la siguiente información:

- ✓ **Grupo de servicio**, a efectos de concentrar los servicios en grandes bloques.
- ✓ **Servicio**, con una descripción breve.
- ✓ **Descripción**, que facilite la comprensión del servicio prestado.


GRUPO	SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Conectividad	Gestión administrativa para alta, baja o modificación de sede	Gestión administrativa de sedes en la Red Corporativa de Junta de Andalucía
Conectividad	Asignación de IP (rango o reserva DHCP)	Asignar una dirección IP a un equipo y/o reservar la IP en el DHCP
Conectividad	Dispositivo de telefonía fija	Incidencia, consulta o petición en uso de terminal corporativo de telefonía fija
Conectividad	Instalación nuevo punto de datos	Instalación de nueva toma para conexión a la red de datos
Conectividad	Alta, baja o modificación Acceso WIFI Corporativa	Uso de servicio de conexión a red WiFi corporativo desde dispositivos corporativos con interfaz WiFi
Conectividad	Alta, baja o modificación Acceso WIFI Invitados	Uso de servicio de conexión a red WiFi de invitados desde dispositivos con interfaz WiFi
Movilidad	Dispositivo Móvil	Asignación a usuario de terminal móvil corporativo incluyendo las gestiones de aprovisionamiento con RCJA
Movilidad	Configuración de dispositivo móvil	Configuración de dispositivo móvil corporativo asignado a usuario
Movilidad	Traspaso de datos entre dispositivos móviles	Volcado de información entre dispositivos móviles corporativos asignados a un usuario
Movilidad	Aplicaciones en dispositivo móvil	Incidencia, consulta o petición sobre aplicación homologada en terminal móvil corporativo
Correo	Acceso a WebMail	Configuración de acceso al correo desde el exterior
Correo	Alta nueva cuenta correo	Alta y configuración de nueva cuenta de correo corporativo
Correo	Alta, baja o modificación de listas de distribución	Alta, baja o modificación de cuenta de correo en el JDA
Correo	Alta, baja o modificación de nueva agenda	Alta, baja o modificación de agenda compartida

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 57 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--


Correo	Alta, baja o modificación de permisos en Agenda	Alta, baja o modificación de los permisos de las agendas compartidas
Correo	Servicio de Correo electrónico	Incidencia, consulta o petición en el uso del servicio de correo corporativo
Correo	Envío de correo masivo	Envío de notas informativas con carácter general a todos los usuarios
Impresión	Alta, baja o modificación impresoras mapeadas	Alta, baja o modificación de impresoras en un equipo
Impresión	Configuración de impresora en red	Alta, baja o modificación de impresora en red
Impresión	Servicio de impresión	Incidencia, consulta o petición en el uso del servicio de impresión corporativa
Impresión	Dispositivo de impresión	Incidencia, consulta o petición sobre dispositivos de impresión corporativos
Impresión	Servicio de fax en multifunción	Incidencia, consulta o petición en el uso del servicio de fax sobre dispositivo corporativo
Impresión	Servicio de eFax	Incidencia, consulta o petición en el uso del servicio de efax de la Red Corporativa de Junta de Andalucía
Impresión	Servicio de digitalización	Incidencia, consulta o petición en el uso del servicio de digitalización sobre dispositivo corporativo
Instalación	Certificado Digital	Instalación de certificado digital de usuario autorizado en almacén de certificados de equipo asignado o autorizado para su uso en procesos de autenticación o firma
Instalación	Instalación HW estándar (pc, portátil, monitor, teclado, memoria, ...)	Instalación física y configuración de dispositivos estándar
Instalación	Instalación HW no estándar	Instalación física y configuración de dispositivos específicos (Plotters, switches, etc.)
Instalación	Instalación SW estándar	Instalación de paquetes de software estándar: Sistema Operativo, Productos ofimáticos, Navegador Web, etc.
Instalación	Instalación SW no estándar	Instalación de paquetes de software específico: CAD, Mediciones, Procesamiento PDF, etc.
Instalación	Test de rendimiento	Revisión del rendimiento del PC que se realiza para verificar su estado
Instalación	Traslado de equipo o retirada	Traslado de equipo asignado a usuario o retirada del mismo a almacén TIC
Navegación	Internet	Incidencia, consulta o petición en el uso del servicio de navegación a Internet corporativo

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 58 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Navegación	Web Corporativa	Incidencia, consulta o petición en la navegación por aplicaciones web corporativas
Ofimática	Producto ofimático Office	Incidencia, consulta o petición en el uso de paquete ofimático Microsoft Office (incluye versiones M365 y O365 E1/E3 con addons de seguridad)
Ofimática	Producto ofimático LibreOffice	Incidencia, consulta o petición en el uso de paquete ofimático LibreOffice
Soporte	Asistencia a formación	Cobertura y soporte a acciones formativas
Soporte	Hardware	Incidencia provocada por un fallo físico del equipamiento
Soporte	Software	Incidencia con programas no identificados específicamente en el presente catálogo
Soporte	Maquetación / Personalización del puesto de trabajo	Configuración y puesta a punto de un ordenador para su utilización
Soporte	Dispositivo de pago con tarjeta (pinpad, tpv...)	Incidencia, consulta o petición en el uso de dispositivos de pago con tarjeta
Soporte	SGCE	Incidencia o consulta en el uso de la plataforma corporativa de gestión de colas de espera y gestión de turnos implementado sobre la solución Qmatic.
Soporte	Configuración SGCE	Petición en el sistema de gestión de colas de espera incluyendo cambios de configuración en la plataforma centralizada Qmatic Orchestra (agendas, oficinas, recursos, dispositivos, etc.)
Soporte	Preparación de equipamiento temporal multimedia en sala de reuniones	Instalación temporal de dispositivos multimedia (proyector, portátil, etc.) en salas de reunión para presentaciones
Soporte	Cliente / plugin JAVA	Incidencia, consulta o petición en el uso de aplicaciones que requieran componente java en el puesto de usuario
Usuarios y Accesos	Permiso de acceso a Aplicaciones	Petición de modificación de acceso a aplicación corporativa
Usuarios y Accesos	Desbloqueo de cuenta de usuario	Desbloqueo de usuario de inicio de sesión en Windows
Usuarios y Accesos	Gestión de usuarios (altas, bajas, modificación privilegios)	Alta, baja o modificación de una cuenta de usuario en Windows
Usuarios y Accesos	Mapeo de unidades de red	Acceso y configuración a unidades compartidas en la red
Usuarios y Accesos	Estructura en OTRS (cola,	Incidencia, consulta o petición sobre la estructura

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 59 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DjW9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	


 <b>Junta de Andalucía</b>	<b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS  INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA  AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE  ANDALUCÍA</b> <b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b>	<b>Consejería de Fomento,  Articulación del  Territorio y Vivienda</b>  Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

	grupo, rol...)	organizativa del Centro de Servicios
Usuarios y Accesos	Modificación permisos carpetas compartidas	Modificación de permisos para el acceso a carpetas compartidas
Inventario	Alta, baja o modificación de item en inventario	Actualización de elementos en el inventario de activos TIC de la Agencia
Inventario	Revisión general de inventario	Revisión de elementos en inventario de activos TIC de la Agencia
Inventario	Sincronización de inventario	Ejecución de proceso de sincronización desde otras fuentes de información (OCS, inventario manual, etc.)
Inventario	Gestión de almacén	Tarea de organización relacionada con el material alojado en almacenes TIC de la Agencia
Windows	Windows	Incidencia con componentes de sistema operativo, deterioro de la instalación, incidencias con la configuración de puestos de trabajo.
Windows	Actualizaciones automáticas	Incidencia, consulta o petición relativa a procesos de actualización del sistema operativo del puesto de usuario
Windows	Tareas Preventivas	Ejecución de tareas preventivas sobre puesto de usuario de la Agencia
Windows	SO de Puesto	Incidencia, consulta o petición relativa a instalaciones de sistema operativo del puesto de usuario
Seguridad	Incidente en seguridad	Tareas de gestión de incidentes de seguridad TIC detectados en equipos de la Agencia
Seguridad	Recuperación de archivo en cuarentena	Incidencia relacionada con el desbloqueo de cuarentena por falsos positivos en el correo electrónico
Seguridad	Eliminación de software malicioso	Tareas de eliminación de software malicioso en equipos de la Agencia
Seguridad	Restauración de ficheros desde copias de seguridad	Petición de recuperación de información alojada en el sistema de ficheros en red desde la plataforma de gestión de copias de respaldo.
Seguridad	Revisión logs de backup diarios	Revisión de informes de procesos de copia de seguridad y activación de medidas correctoras
Seguridad	Rotación semanal de cintas de backup	Rotación de medios de copia de seguridad en dispositivos de copia homologados
Conectividad	Dispositivo UMTS en equipo corporativo	Incidencia, consulta o petición en uso de dispositivo UMTS corporativo conectado a equipo corporativo
Conectividad	Dispositivo UMTS en equipo no corporativo	Incidencia, consulta o petición en uso de dispositivo UMTS corporativo conectado a equipo no corporativo
Conectividad	Acceso VPN	Uso de servicio VPN para conexión a servicios de la

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 60 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8DJw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	


 <p>Junta de Andalucía</p>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

		Agencia
Conectividad	Acceso a red local (LAN)	Conexión de un usuario individual a los servicios de red local (LAN) de una sede
Conectividad	Acceso a WIFI particular	Conexión de equipo corporativo a red WIFI particular de un usuario
Conectividad	Conexión a servicios corporativos vía RDP	Configuración del acceso de un dispositivo corporativo a servicios RDP de la Agencia
Conectividad	Conexión a escritorio remoto de equipo corporativo	Configuración del acceso desde un dispositivo (corporativo o no) al escritorio remoto de un equipo corporativo en sede de la Agencia. ISL Online
Aplicación	Acceso a aplicación	Incidencia, consulta o petición en el acceso a aplicaciones corporativas
Aplicación	Portafirmas	Incidencia, consulta o petición en el acceso a la aplicación Portafirmas
Aplicación	G3	Incidencia, consulta o petición en el acceso a la aplicación G3
Aplicación	GvPlus	Incidencia, consulta o petición en el acceso a la aplicación GvPlus
Aplicación	Prinex - Desbloqueo de cuenta Prinex	Desbloqueo del usuario de Prinex
Aplicación	Prinex – Aplicación Prinex	Incidencia en el acceso a módulos de Prinex derivadas por problemas de instalación de componentes necesarios (no de permisos)
Aplicación	Prinex – Instalación de parche de Prinex	Petición de instalación de parches, para correcciones o mejoras, facilitados por el fabricante de Prinex
Soporte	Envío de material	Envío mediante mensajería o valija corporativa de material informático a sedes de la Agencia o domicilio particular del usuario
Soporte	Herramienta de comunicaciones unificadas	Incidencia, consulta o petición sobre solución de comunicaciones unificadas
Soporte	Videoconferencia de sala	Soporte técnico para la asistencia a videoconferencias desde salas de la Agencia
Soporte	Videoconferencia de puesto	Soporte técnico para la gestión de herramientas de videoconferencia del puesto de trabajo (Circuit, Zoom Worspace, ...)
Aplicación	PCSM	Intervención técnica en el sistema de gestión de equipos
Aplicación	Bandeja	Incidencia, consulta o petición en el acceso a la aplicación B@ndeja
Aplicación	Otras aplicaciones	Incidencia, consulta o petición en el acceso a otras

 <b>Junta de Andalucía</b>	<p align="center"><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p align="center"><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p align="center"><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p align="center">Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
--	--	--

	corporativas	aplicaciones corporativas sin servicio propio en catálogo
Windows	Administración del Sistema Operativo Windows Server	Instalación, configuración y actualización del sistema operativo. Aplicación de parches de seguridad, monitorización de rendimiento, gestión de logs y políticas de seguridad.
Windows	Gestión del Directorio Activo (Active Directory)	Administración de usuarios, grupos, OU y GPOs. Configuración de políticas de seguridad, sincronización y auditoría de cambios.
Windows	Gestión de Servidores Miembros y Controladores de Dominio	Promoción/despromoción de DCs. Supervisión del estado, replicación del AD y administración de servicios (DNS y DHCP).
Windows	Gestión del Servicio de Impresión	Alta y configuración de colas de impresión, instalación de drivers, monitorización de incidencias y control de accesos.
Windows	Gestión del Servicio de Ficheros	Administración de servicios de ficheros (SMB, CIFS, DFS) y procesos de sincronización de recursos.
Windows	Administración de IIS (Internet Information Services)	Instalación y configuración de IIS. Gestión de sitios, certificados SSL, logs, pools de aplicaciones y refuerzo de seguridad.
Windows	Gestión de Seguridad y Cumplimiento	Aplicación de políticas de seguridad, antivirus, actualizaciones mediante WSUS e integración con sistemas SIEM.
Windows	Documentación y Reporting	Inventario de sistemas, generación de informes de estado y mantenimiento, manuales y procedimientos.
Windows	Mantenimiento Preventivo y Evolutivo	Revisión periódica del estado, aplicación de mejoras tecnológicas y propuestas de evolución del entorno.
Virtualización	Administración de Hipervisores VMware	Gestión y mantenimiento de hosts ESXi y vCenter, actualizaciones, parches, clústeres, integración con soluciones de respaldo y administración de licencias VMware.
Virtualización	Gestión de Máquinas Virtuales (VMs)	Creación, clonación, configuración y eliminación de VMs. Administración de hipervisores, copias de seguridad, recuperación, monitorización de rendimiento y optimización de recursos.
Virtualización	Seguridad y Cumplimiento	Aplicación de políticas de seguridad, segmentación de red, auditorías de cumplimiento y gestión segura de snapshots y respaldos.
Virtualización	Monitorización y Soporte Proactivo	Implementación de herramientas de monitoreo, configuración de alarmas automáticas y soporte técnico

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 62 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p><b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</b></p> <p><b>Expte: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)</b></p>	<p><b>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</b></p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

		con tiempos de respuesta definidos.
Infraestructura	Infraestructuras de servidor y almacenamiento	Gestión de incidencias, consultas y peticiones sobre el hardware de servidores y almacenamiento del CPD principal y salas técnicas de la Agencia.
Infraestructura	Comunicaciones LAN	Gestión de incidencias, consultas y peticiones sobre la electrónica de red LAN de CPD principal y sedes de la Agencia.

Este catálogo pretende ser un elemento dinámico y por lo tanto deberá ir evolucionando en el tiempo según las necesidades de la empresa conformando las distintas versiones del Catálogo de Servicios.

En Sevilla a la fecha de la firma electrónica,

Técnico Superior de la Sección Informática y Sistemas

JOSE ANGEL LOPEZ ROMERO		14/07/2025 09:06:53	PÁGINA: 63 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGw903tr8Djw9ir55RctWNo519m9	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	