

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE: CF050-25-000

Servicio de Atención al Puesto de Trabajo TIC (CAU)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 1/57	

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ANTECEDENTES	4
3. OBJETO	5
4. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DEL CONTRATO EN LOTES	6
5. CARÁCTERÍSTICAS DEL SERVICIO	6
5.1 Objetivos del Servicio	6
5.2 Actividades del Servicio	7
5.3 Canales de atención.....	11
5.4 Volumetría del servicio	11
5.4.1 Volumen de Usuarios y Centros.....	12
5.4.2 Volumen de Llamadas	12
5.4.2.1 Distribución mensual	12
5.4.2.2 Distribución semanal	13
5.4.2.3 Distribución horaria	14
5.4.3 Volumen de Tickets.....	16
5.4.3.1 Distribución de incidencias	16
5.4.3.2 Distribución de peticiones	17
5.4.3.3 Distribución de consultas	17
6. EQUIPO DE TRABAJO	18
6.1 Gestor de Servicios (V00)	18
6.1.1 Requisitos.....	18
6.1.2 Actividades	19
6.2 Gestor de Aseguramiento de Calidad (V01)	22
6.2.1 Requisitos.....	22
6.2.2 Actividades	23
6.3 Soporte de Servicios (operadores) (V02).....	24
6.3.1 Requisitos.....	24
6.3.2 Actividades	25
6.4 Soporte de Servicios (in situ) (V03).....	26
6.4.1 Requisitos.....	26
6.4.2 Actividades	27

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 2/57	

6.5 Modificaciones del Equipo de Trabajo	28
6.6 Formación continua.....	30
6.7 Ubicación del equipo de trabajo	30
6.8 Horarios de prestación del servicio.....	30
7. ENTORNO TECNOLÓGICO.....	31
8. FASES DEL SERVICIO	33
8.1 Fase de Transición	33
8.2 Fase de Servicio	34
8.3 Fase de Devolución del Servicio	35
9. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	36
9.1 Plan de Calidad del Servicio	36
9.2 Seguimiento del Servicio	38
9.3 Documentación del Servicio.....	38
10. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	39
11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	39
11.1 Medición de los Acuerdos de Nivel de Servicio	40
11.2 Priorización de Tickets.....	40
11.3 Periodo de carencia de aplicación de penalizaciones.....	41
11.4 Indicadores.....	42
12. DURACIÓN DEL CONTRATO	45
13. GARANTÍA	45
14. SISTEMAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	46
15. CLÁUSULAS GENERALES.....	46
15.1 Ciberseguridad	46
15.2 Gestión de Usuarios y Control de Acceso	50
15.3 Interoperabilidad	51
15.4 Uso de Infraestructuras TIC y Herramientas Corporativas.....	51
15.5 Accesibilidad	52
15.6 Normalización de Fuentes y Registros Administrativos	53
15.7 Propiedad intelectual de los trabajos	53
15.8 Medios materiales y lugar de prestación del servicio	54
15.9 Confidencialidad y datos de carácter personal	54
15.10 Transferencia Tecnológica	54
ANEXO I – DISTRIBUCIÓN DE TICKETS POR TEMAS	55

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 3/57	

1. INTRODUCCIÓN

Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A. (en adelante VEIASA) es una empresa pública dependiente de la Consejería de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía, fundada en 1990 con el objetivo de realizar las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones industriales y la prestación de todo tipo de servicios que contribuyan al desarrollo de la industria en la comunidad autónoma de Andalucía.

Sus dos ramas de actividad son la Inspección Técnica de Vehículos y el Control Metrológico de los equipos de medida, contribuyendo con ello a la seguridad vial, a la protección del medio ambiente y a la defensa de los consumidores.

Actualmente Andalucía cuenta con una Red de 70 estaciones ITV fijas y 16 unidades móviles (8 para vehículos agrícolas y 8 para ciclomotores). Además, VEIASA cuenta con un laboratorio central de referencia que da soporte a las ocho provincias.

La Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información de VEIASA, realiza la gestión de los sistemas de información corporativos en lo relativo a la operación, mantenimiento y evolución de los mismos.

2. ANTECEDENTES

Tradicionalmente, VEIASA ha asumido la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como una medida básica para la prestación de servicios de forma óptima y como soporte de las tareas que realizan todos los profesionales que trabajan en este organismo, en orden a suministrar los servicios que son competencia de la misma. Ya no basta con dar un servicio correcto en horario laboral, sino que se debe ofrecer un servicio de la más alta calidad, manteniendo los sistemas optimizados para dar el máximo rendimiento y asegurar la alta disponibilidad de todos ellos.

Desde 2012, VEIASA dispone de un Centro de Atención de Usuarios (C.A.U.), para gestionar las incidencias, peticiones y consultas en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicaciones, tanto hardware como software, de forma que exista un único punto de contacto donde estos canalicen todas las problemáticas derivadas de su actividad relacionadas con los sistemas informáticos y las comunicaciones. Este centro tiene como finalidad dar solución a dichas incidencias proporcionando, por tanto, un servicio ágil, metódico y normalizado.

El objetivo de este servicio es garantizar la atención a los usuarios de VEIASA, resolviendo cualquier incidencia, petición o consulta relacionada con los sistemas de información de VEIASA, incluyendo: puestos de trabajo, aplicativos, comunicaciones y sistemas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 4/57	

3. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación de un **servicio integral de atención al usuario de primer nivel (CAU)** para el seguimiento y resolución de incidencias, peticiones y consultas relacionadas con los sistemas de información de VEIASA.

Los procesos, clave y/o fundamentales que al menos deben formar parte del servicio son:

- Gestión de peticiones.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de consultas.
- Gestión de eventos.
- Gestión de problemas.
- Gestión de incidentes de seguridad.
- Gestión de accesos.
- Gestión y Mejora continua del servicio.
- Gestión del conocimiento.
- Gestión del puesto de trabajo.
- Gestión de la monitorización de los sistemas.
- Gestión del catálogo de servicios.
- Gestión de la configuración y activos.
- Gestión de inventario.
- Gestión de la asistencia remota.
- Gestión de almacén.

El alcance de este servicio engloba a:

- Todos los sistemas de información de VEIASA, (puestos de trabajo, aplicativos, comunicaciones y sistemas).
- Todos los clientes internos de VEIASA (en torno a 1.700), distribuidos entre los Servicios Centrales (aproximadamente 200 clientes internos), Estaciones ITV fijas (71), Estaciones ITV móviles (16), Laboratorios y personal en movilidad. El número de centros y usuarios puede variar durante la vigencia del contrato y se considerarán incluidos en el servicio.

Todas estas incidencias, peticiones y consultas serán registradas en la herramienta ITSM de gestión del servicio de VEIASA, que actualmente es EasyVista en su versión de OXYGEN.

Todos los trabajos se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones conocido con el nombre de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), así como de la norma ISO 20.000 para la gestión de servicios TI.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 5/57	

4. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DEL CONTRATO EN LOTES

El servicio licitado es un servicio integral y continuo, por lo que requiere un único adjudicatario que garantice una gestión homogénea de procedimientos, herramientas y niveles de servicio. La división en lotes generaría duplicidades, múltiples interlocutores y mayor complejidad para los usuarios, afectando a la eficiencia y a los tiempos de resolución. Además, dificultaría la unificación de métricas, incrementaría costes de coordinación y comprometería la integración de herramientas y bases de conocimiento. En conjunto, dividir la licitación en lotes supondría riesgos de solapamiento de funciones, conflictos de responsabilidad y mayor carga de supervisión para VEIASA.

5. CARÁCTERÍSTICAS DEL SERVICIO

5.1 Objetivos del Servicio

Los objetivos que debe cubrir el servicio, como mínimo, son los que se indican a continuación:

- a) **Mejorar la atención al cliente interno de VEIASA**, informándole en todo momento de la evolución de sus solicitudes y velando por su correcta resolución en plazo y forma. El CAU de primer nivel será el responsable en última instancia de todas las incidencias y peticiones que se registren, debiendo realizar el seguimiento de las mismas a lo largo del ciclo de vida completo de las solicitudes.

Igualmente, los usuarios recibirán la información de forma que perciban una respuesta personalizada, rápida, homogénea y coordinada que solucione sus problemas, independientemente del canal de comunicación que utilicen para ello, y que redunde en una mejora del nivel de satisfacción del cliente interno.

En este sentido, se deberá velar especialmente por la resolución de las incidencias escaladas a proveedores externos, coordinando las intervenciones a realizar e informando al cliente interno puntualmente de la planificación y resultado de las mismas.

- b) **Aumentar la capacidad de resolución de incidencias y peticiones de servicio en el primer nivel de servicio**, mediante el establecimiento de procedimientos de resolución estandarizados por tipología de incidencia o servicio, que permitan dirigir al técnico en el diagnóstico y resolución de la incidencia, consulta o servicio.
- c) **Priorización de incidencias en función de su impacto**, atendiendo especialmente aquellas catalogadas como críticas o masivas.
- d) **Proactividad en la atención de las incidencias**, identificando eventos que pueden provocar una incidencia y procediendo con su resolución o escalado a otros grupos antes que se produzcan.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 6/57	

- e) Evaluar las incidencias para determinar si es probable que vuelva a ocurrir, y especialmente, **identificar aquellas repetitivas o recurrentes**.
- f) **Optimizar los tiempos de resolución y respuesta de las incidencias y peticiones**, de acuerdo con los indicadores de nivel de servicio establecidos.
- g) **Mantener el nivel de conocimiento de todos los sistemas y aplicaciones** que permitan dar una respuesta ágil al usuario, así como minimizar los tiempos de resolución evitando escalados a otros grupos resolutores.
- h) **Conocer y aplicar los procedimientos de actuación** definidos y vigentes en cada momento.
- i) **Gestionar y Mantener la Base de Datos del Conocimiento existente actualmente en VEIASA** que contiene los procedimientos, instrucciones técnicas, listas de comprobación, manuales, etc. que permiten un rápido diagnóstico y resolución de las incidencias por parte del primer nivel de soporte, evitando así escalados innecesarios. Incluye una Base de Datos de Errores Conocidos y Problemas que proporciona soluciones temporales a las incidencias más habituales, de forma que asegura un rápido restablecimiento del servicio y minimiza su impacto sobre el negocio.
- j) **Mantenimiento del almacén de equipos y consumibles** de la Unidad de Mantenimiento de SSII, registrando las entradas y salidas que se produzcan en el mismo, llevando un control exhaustivo del mismo y reportando mensualmente el inventario.
- k) **Proporcionar y mantener un cuadro de mando** que brinde una visión global en tiempo real de los servicios contratados, en función de los indicadores que establezca el responsable del contrato y que permitan conocer el estado de cumplimiento de los ANS establecidos, tanto exógenos (ANS ofertados por las empresas adjudicatarias de los distintos contratos de suministro, servicios, etc. realizados con VEIASA) como endógenos (ANS indicados en el punto [“11. Acuerdos de nivel de servicio \(ANS\)”](#)).
- l) **Mantenimiento del Catálogo de Servicio y Activos**, revisando periódicamente su vigencia y situación de los mismos.

5.2 Actividades del Servicio

Las actividades que, como mínimo, deberá realizar el adjudicatario del servicio serán:

- **Atención, seguimiento y resolución de incidencias, peticiones y consultas** relacionadas con los Sistemas de Información de VEIASA.
- **Soporte telefónico** a los usuarios para la resolución de dudas relacionadas con la operativa de los sistemas, aplicativos, etc.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 7/57	

- **Identificación, diagnóstico, registro, categorización, priorización y seguimiento** en primera línea de las incidencias, consultas y peticiones de servicio, recopilando la información necesaria para la correcta resolución de las mismas. **Se identificará y documentará el conjunto mínimo de información** a recopilar para cada tipología de incidencia y/o petición de servicio.
- Una vez recibida una incidencia y realizadas todas las pruebas necesarias para identificar el problema, si éste no puede ser resuelto por parte los técnicos del CAU de nivel 1, **deberá escalarse al siguiente nivel de resolución**. El escalado comprende tanto a los técnicos de nivel 2 como a proveedores externos.
- **Reconocer la criticidad de cada incidencia**, identificando las más prioritarias, y atendíendolas por estricto orden de urgencia e impacto en la organización, atendiendo a los criterios definidos por VEIASA.
- **Clasificar correctamente la categoría de cada solicitud**, identificándola dentro del catálogo de servicios de la VEIASA. La categorización es un pilar fundamental para la identificación de las áreas de mejora.
- **Realizar un seguimiento del total de las solicitudes recibidas**, independientemente del nivel que las haya atendido, durante todo su ciclo de vida, revisando el estado de cada una, su priorización, catalogación, plazo de resolución, documentación anexada, diario de trabajo, etc. e informando a los distintos interesados.

Realizará además una comprobación directa con el usuario implicado sobre la correcta finalización de la misma y una breve encuesta de satisfacción sobre la calidad del servicio.

- **Realizar la gestión con terceros, proveedores de VEIASA** para la resolución de determinadas tipologías de incidencias o peticiones, gestionando y controlando todos los aspectos necesarios para garantizar el correcto desempeño del proveedor (niveles de servicio, SLAs y ANS) e informando mensualmente a VEIASA.
- En relación con el punto anterior, **coordinará específicamente las intervenciones** que, dentro de su ámbito, deban realizar los **proveedores externos**, gestionando con el proveedor, el centro afectado y los técnicos de nivel 2 correspondientes la fecha y hora más adecuada, e informando puntualmente de los resultados. **El CAU se asegurará de la correcta resolución de la incidencia antes de proceder a su cierre.**
- En todo momento se debe **garantizar la calidad y la imagen del servicio** de atención al usuario, estableciendo una operativa orientada a la correcta atención de los clientes internos (procedimiento de bienvenida, saludos, despedida, etc.) y medición de la calidad del servicio.
- **Generación proactiva de propuestas de mejora** orientadas tanto a la reducción del número total de incidencias y peticiones de servicio que se producen, como al porcentaje de estas que se escalan al segundo nivel de servicio o a proveedores externos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 8/57	

En este sentido, será responsabilidad del CAU analizar las incidencias y/o peticiones para detectar aquellas que son repetitivas o de gran impacto, con el fin de estudiar el origen y causa de las mismas y poder establecer procedimientos para su resolución.

Fruto de este análisis se deberán identificar y proponer de forma periódica una **lista de preguntas frecuentes o FAQ**, que puedan ser puestas a disposición de los clientes internos.

- **Redacción, implementación y mantenimiento de los procedimientos operativos necesarios** para resolver en el primer nivel de soporte la mayor cantidad de consultas o incidencias reportadas, de modo que solo se escalen al 2º o 3º nivel la mínima cantidad (dentro de los ANS establecidos).

Una vez realizados estos procedimientos, y validados con VEIASA, estas incidencias pasaran a resolverse en el CAU de primer nivel.

- El CAU será responsable, de acuerdo con VEIASA, de crear y mantener un Plan de Gestión del conocimiento, donde se incluya el **mantenimiento y actualización de la Base de Conocimientos (KDB)** implementada dentro de la herramienta de ITSM, actualizando y mejorando los procedimientos existentes y proponiendo nuevos procedimientos de actuación ante problemas y errores conocidos.

El propósito final es disponer de una batería de procedimientos y manuales que permitan un rápido diagnóstico y resolución por parte del primer nivel de soporte.

Este Plan será revisado mensualmente con VEIASA.

- Para la prestación de los servicios de atención y soporte especializado en las aplicaciones y sistemas de negocio específicos de VEIASA, se requiere formación técnica especializada. En este sentido, VEIASA proveerá de toda la información y formación necesaria para la realización de estas tareas, y el CAU será responsable de **realizar planes de formación periódicos que garanticen en todo momento el nivel de conocimiento del personal**, cubriendo de este modo las modificaciones, mejoras o nuevas aplicaciones disponibles en VEIASA.
- **Llevar a cabo la monitorización proactiva de los sistemas de VEIASA**, con objeto de detectar de manera temprana las incidencias que se produzcan, minimizando con ello el impacto sobre el negocio. En este sentido, se analizarán diariamente, a primera hora, los eventos generados por los sistemas de monitorización de VEIASA, creándose las incidencias necesarias y emprendiendo acciones preventivas para resolver el fallo, buscar una alternativa o prevenirlo en un futuro.
- **Disminuir los tiempos muertos de las peticiones**. Si una petición se encuentra demasiado tiempo en un determinado estado o sin una realimentación por parte del técnico, en cualquiera de los grupos resolutores, deben generarse las alertas y acciones necesarias que permitan garantizar que se acelere su resolución.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 9/57	

- Será la responsabilidad del CAU in-situ el registro de las **entradas y salidas del almacén** que se produzcan, anotando los datos necesarios para el **control de activos y stock disponible**. Igualmente, se encargará de la entrega y recepción de equipos nuevos, reparados o de sustitución.
- **Gestión de la centralita telefónica** de Red Inteligente que VEIASA tiene contratada con RCJA, gestionando la distribución de las llamadas entre los operadores, la activación de los distintos árboles de tramitación de llamadas y la obtención de datos estadísticos en general (llamadas perdidas, gestionadas, en espera, etc.).
- **Plan de Gestión de activos**, para el registro en la herramienta de ITSM de los datos necesarios para el control de activos y stock disponible, así como de mantener la CMDB altamente precisa, con una actualización constante e idealmente con actualizaciones automatizadas.

Se deberá contar con la integración de paneles con métricas y análisis de elementos de configuración (CI) que faciliten el seguimiento del estado de los datos, el impacto de los cambios, los patrones que conducen a incidentes o problemas y el estado de los elementos de configuración (CI). Proporcionar a VEIASA el equipo de operaciones con información en tiempo real sobre incidentes, el problema y el cambio anterior relacionado con un elemento de configuración (CI), para reducir el tiempo que se necesita para solucionar un problema.

- **Informes de seguimiento mensuales** con los indicadores de servicio definidos por VEIASA.
- **Implementación de analítica descriptiva**, la empresa adjudicataria deberá aportar análisis de mejora continua del servicio basado en Data Analytics.
 - Análisis **descriptivo** (para rendimiento y niveles servicio).
 - Análisis **predictivo** (para dimensionamiento y proactividad).
 - Análisis **prescriptivo** (para mejora y optimización de servicios).
- **Experiencia, comunicación y satisfacción del usuario**, realizando cuantas encuestas, llamadas y comunicaciones sean necesarias con el usuario para determinar el grado de satisfacción y del estado general del servicio.
- **Definir y diseñar los procesos de gestión de IT** basados en las mejores prácticas ITIL con el objetivo de mantener documentada, por cada uno de los procesos, una guía de trabajo detallada y estandarizada para la gestión efectiva de los servicios.

El levantamiento de los procesos se realizará por el orden definido y deberán estar inventariados y mantenidos en un repositorio único y común de la implantación de actualización y/o revisión de los catálogos de incidencias, consultas y peticiones existentes en la herramienta ITSM.

- Implantación del proceso Gestión del Catálogo de Servicios
- Implantación proceso Gestión de Niveles de Servicios

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 10/57	

- Implantación y optimización del proceso Gestión de Cambios
- Implantación del proceso de Gestión de Configuración y Activos (CMDB)
- Implantación del proceso de Gestión del Conocimiento
- Implantación del proceso de Gestión de Problemas
- Implantación del proceso de la Gestión de la demanda

La relación anterior de actividades no es un listado exhaustivo de los trabajos a realizar, sino una estimación que deberá adaptarse a la evolución de los sistemas y aplicaciones, y a la propia mejora continua del servicio.

5.3 Canales de atención

VEIASA cuenta en la actualidad, con tres canales de entrada y comunicación a disposición de los usuarios:

- **Vía web.** VEIASA dispone de una herramienta ITSM para la gestión del servicio a disposición de los usuarios para la comunicación y registro de tickets.
- **Vía telefónica.** VEIASA dispone de un número telefónico a través del cual los usuarios se pueden poner en contacto con el CAU y comunicar las incidencias, peticiones y consultas.
- **Vía correo electrónico.** Por último, VEIASA tiene definida una cuenta de correo electrónico donde los usuarios pueden enviar las incidencias que desencadenará la apertura automática de un ticket.

Sea cual sea el canal de entrada para las incidencias, peticiones y consultas, éstas deben quedar registradas en la herramienta ITSM de VEIASA con toda la información necesaria para su tratamiento.

El servicio deberá adaptarse a los nuevos canales que VEIASA ponga en marcha durante la vigencia del contrato.

5.4 Volumetría del servicio

En los siguientes puntos se van a ofrecer algunos datos claves relativos al año 2024 para identificar la dimensión del servicio a contratar.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 11/57	

5.4.1 Volumen de Usuarios y Centros

VEIASA cuenta en la actualidad con unos 1.700 usuarios internos repartidos de la siguiente manera:

- **Servicios Centrales:** 200 usuarios.
- **Estaciones ITV (fijas y móviles) y Laboratorios:** 1.500 usuarios

Y con la siguiente distribución de centros:

- Servicios Centrales.
- 71 Estaciones Fijas.
- 16 Estaciones Móviles.
- 8 Laboratorios provinciales.

5.4.2 Volumen de Llamadas

De manera resumida, como indicadores del volumen de llamadas recibidas a través de la centralita durante 2024, se pueden ofrecer los siguientes datos:

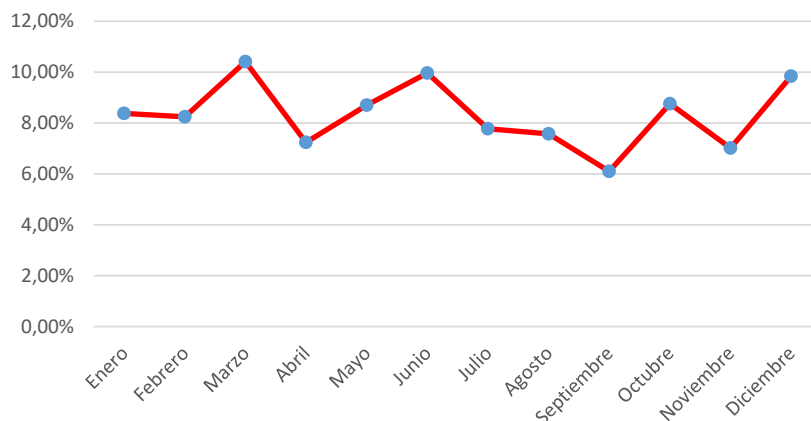
- Número medio de llamadas recibidas anualmente: **12.000 llamadas.**
- Tiempo medio de duración de cada llamada: **4 – 7 minutos.**

5.4.2.1 Distribución mensual

Respecto al total de llamadas recibidas, la distribución mensual se reparte de la siguiente forma:

MES	% llamadas
Enero	8,38%
Febrero	8,24%
Marzo	10,41%
Abril	7,24%
Mayo	8,70%
Junio	9,96%
Julio	7,77%
Agosto	7,57%
Septiembre	6,11%
Octubre	8,76%
Noviembre	7,02%
Diciembre	9,84%

% Distribución llamadas x meses



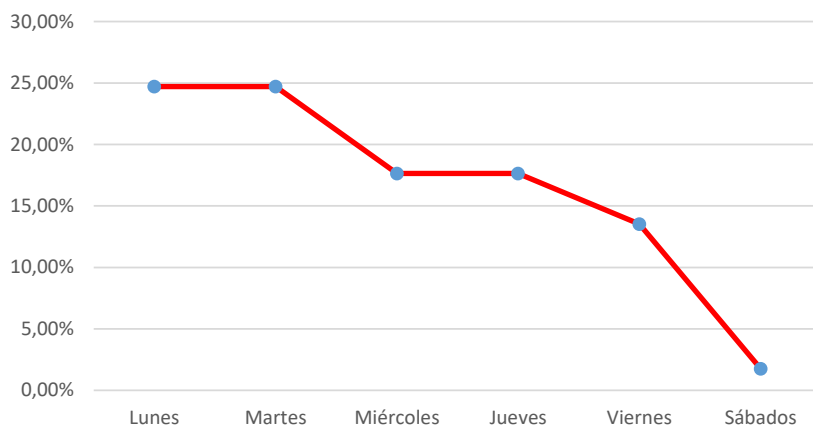
5.4.2.2 Distribución semanal

La distribución de las llamadas entre los diferentes días laborales se reparte de la siguiente forma:

DÍA	% llamadas
Lunes	24,71%
Martes	24,71%
Miércoles	17,65%
Jueves	17,65%
Viernes	13,53%
Sábados	1,75%

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 13/57	

% Distribución de llamadas x día semana

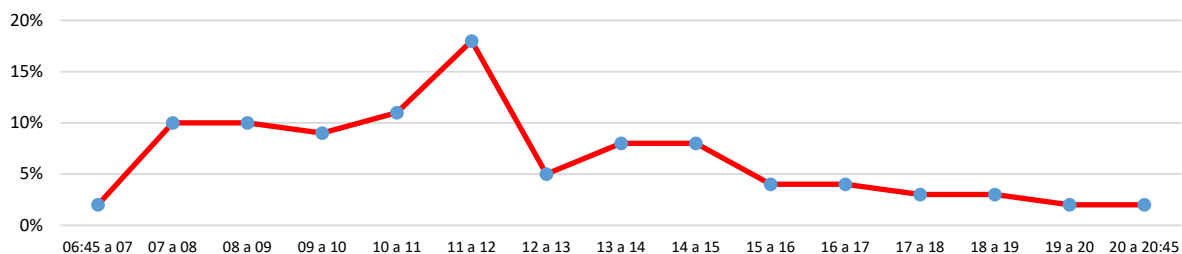


5.4.2.3 Distribución horaria

La distribución de llamadas a lo largo del día en horario laboral (de lunes a viernes) es el siguiente:

FRANJA HORARIA	% llamadas
de 06:45 a 07	3%
de 07 a 08	10%
de 08 a 09	10%
de 09 a 10	9%
de 10 a 11	11%
de 11 a 12	18%
de 12 a 13	5%
de 13 a 14	8%
de 14 a 15	8%
de 15 a 16	4%
de 16 a 17	4%
de 17 a 18	3%
de 18 a 19	3%
de 19 a 20	2%
de 20 a 20:45	2%

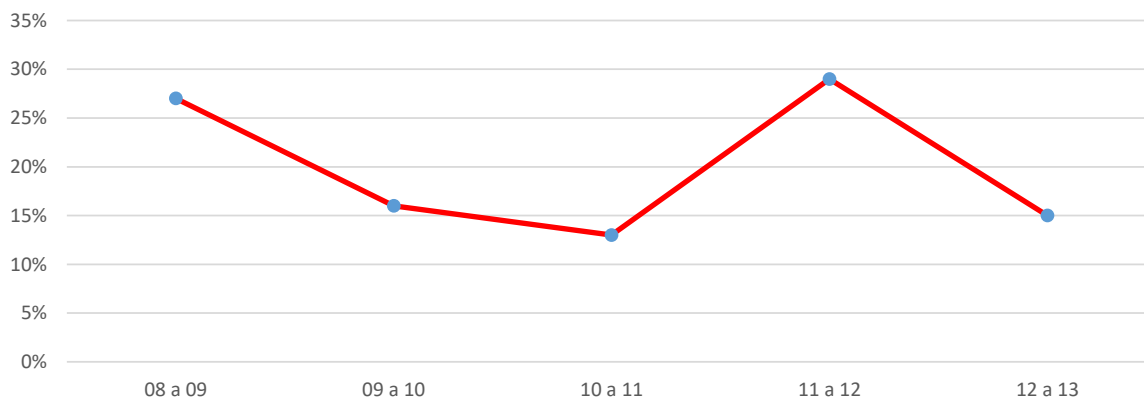
% Distribución de llamadas x franja horaria (de lunes a viernes)



Y los sábados:

FRANJA HORARIA	% llamadas
de 08 a 09	27%
de 09 a 10	16%
de 10 a 11	13%
de 11 a 12	29%
de 12 a 13	15%

% Distribución de llamadas x franja horaria (sábados)



5.4.3 Volumen de Tickets

De manera resumida, como indicadores del **volumen de tickets creados en 2024**, se pueden ofrecer los siguientes datos:

- Número de Incidencias creadas: **9.514**
- Número de Peticiones (solicitudes de servicio) creadas: **4.344**
- Número de Consultas (solicitudes de información) creadas: **120**

5.4.3.1 Distribución de incidencias

La distribución de incidencias por meses es la siguiente:

Mes	Nº Incidencias
Enero	804
Febrero	744
Marzo	797
Abril	772
Mayo	768
Junio	706
Julio	892
Agosto	743
Septiembre	785
Octubre	1020
Noviembre	771
Diciembre	712
TOTAL	9.514

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 16/57	

5.4.3.2 Distribución de peticiones

La distribución de peticiones por meses es la siguiente:

Mes	Nº Peticiones
Enero	423
Febrero	324
Marzo	343
Abril	350
Mayo	390
Junio	431
Julio	388
Agosto	269
Septiembre	296
Octubre	467
Noviembre	399
Diciembre	264
TOTAL	4.344

5.4.3.3 Distribución de consultas

La distribución de consultas por meses es la siguiente:

Mes	Nº Consultas
Enero	4
Febrero	18
Marzo	7
Abril	17
Mayo	7
Junio	17
Julio	12
Agosto	6
Septiembre	7
Octubre	12
Noviembre	7
Diciembre	6
TOTAL	120

6. EQUIPO DE TRABAJO

Para dar respuesta a las necesidades del servicio, el equipo de trabajo asignado al contrato deberá estar formado por 7 recursos, que permitan garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes en cada momento, con los siguientes perfiles y número de recursos por cada perfil:

CÓDIGO	PERFIL	NÚMERO RECURSOS	DESCRIPCIÓN
V00	Gestor de Servicios	1	Gestor del servicio.
V01	Gestor de Aseguramiento de Calidad	1	Supervisor de todas las áreas de servicio objeto del contrato.
V02	Soporte de Servicios (operadores)	4	Técnico/Operador N1. Primera línea de atención multicanal a las personas usuarias.
V03	Soporte de Servicios (in situ)	1	Técnico Soporte microinformático in-situ.

En los siguientes apartados se especificará la cualificación y funciones de cada uno de los perfiles, siendo un punto de partida y estando sujeto a modificaciones en función de la evolución tecnológica de los Sistemas de Información de VEIASA, por lo que el adjudicatario estará obligado a una formación continua del equipo de trabajo asignado para seguir prestando el servicio para cumplir los niveles de calidad exigidos.

6.1 Gestor de Servicios (V00)

6.1.1 Requisitos

El adjudicatario deberá aportar **UN (1)** perfil de **Gestor del Servicio** que deberá poseer la cualificación y experiencia indicada en el apartado relativo a la solvencia técnica y profesional del CR. Esto es:

- **Ingeniero Técnico o Superior** (Nivel MECES 2 o Nivel MECES 3).
- Certificación **ITIL Managing Professional**, en alguno, de los cuatro módulos siguientes:
 - Specialist: Create, deliver & support.
 - Specialist: Drive stakeholder value.
 - Specialist: High velocity IT.
 - Strategist: Direct, plan & improve.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 18/57	

Y, además:

- 5 años de experiencia como Consultor de servicios de CAU.
- Experiencia en:
 - ✓ Definición, mejora e implantación de procesos de Centros de Atención al Usuario (CAU).
 - ✓ Definición e implantación de Catálogos de Servicio.
 - ✓ Definición e implantación de Niveles de Servicio.
 - ✓ Implantación de Configuración y Activos (CMDB).
 - ✓ Optimización del proceso de Gestión de Cambios.
 - ✓ Definición e implantación de Gestión del Conocimiento.

Para acreditar la cualificación y experiencia exigida será necesario aportar los documentos indicados en el apartado 15 del CR, así como el Anexo 11.

Además, el perfil asignado deberá poseer las siguientes habilidades:

- ✓ Pensamiento crítico y capacidad de análisis.
- ✓ Conocimiento de herramientas ITSM.
- ✓ Habilidades de comunicación y consultoría.
- ✓ Habilidades en gestión de proyectos.
- ✓ Redacción de documentación técnica.
- ✓ Capacidad para trabajar bajo presión y adaptarse a cambios.

6.1.2 Actividades

- Revisión continua de los procedimientos de prestación de servicio CAU de VEIASA, diseño e implantación de procesos nuevos, así como su posterior seguimiento y evolución, auditoría, reingeniería, definiendo e implementando métricas de salud de los procesos, analizando e interpretando los datos que arrojan los distintos sistemas y modelando las mejoras necesarias. Debe garantizar la satisfacción del cliente interno con el servicio de CAU prestado por VEIASA, así como la mejora continua de los procesos.
- Revisión y seguimiento para el cumplimiento de los ANS establecidos.
- Realizar una profunda minería de datos e inteligencia de negocio de los servicios de soporte horizontales TIC, recopilando, procesando y analizando las métricas relevantes para predecir tendencias y proponer acciones de mejora.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 19/57	

- Coordinar, modelar y auditar acciones de mejora del rendimiento de los procesos que se prestan, buscando correcciones, mejoras y optimizaciones en los procesos, sistemas y servicios, con el fin de aumentar la satisfacción del usuario, la eficiencia de los recursos que intervienen y la coordinación de los agentes involucrados.
- Supervisar los proyectos y acciones correctivas que se implementen, asegurando con indicadores y datos objetivos, la mejora obtenida.
- Medición del rendimiento del CAU, definición y medición de KPI, calidad valorada, ratios, tendencias y evolución. Basada en analítica descriptiva.
- Seguimiento, control y reporte a VEIASA. Informes de Seguimiento y estadísticas de medición de KPI en informes ad-hoc del CAU. Informes de localización de áreas de mejora y propuesta de medidas a adoptar para mayor eficiencia, siempre en base a la satisfacción del cliente interno con el servicio recibido, y/o buscando la optimización de procesos.
- Resolución directa con el Supervisor del CAU de VEIASA de las desviaciones puntuales sobre los índices de calidad del servicio establecidos.
- Medición, seguimiento y evaluación de la eficacia de las mejoras introducidas en el servicio.
- Reuniones periódicas con un muestreo de clientes internos para testear la calidad del servicio prestado. La periodicidad dependerá de los KPI definidos, así como de la existencia o no de implantación de procesos nuevos de criticidad media o alta en el servicio.
- Revisión de los objetivos de calidad del servicio CAU y propuesta de modificación/ampliación de objetivos con periodicidad anual.
- Extracción de la información periódica de seguimiento del CAU alojada en la herramienta ITSM, el mantenimiento de la información, así como la propuesta y ejecución de mejoras operativas y de atención.
- Responsabilizarse de la experiencia de usuario, cuyo objetivo es asegurar de manera constante y mantenida en el tiempo, la correcta alineación entre las expectativas de los usuarios y el servicio global que se presta, prestando atención en las siguientes acciones:
 - a) Averiguar las expectativas de los usuarios proponiendo cuantos mecanismos sean necesarios para cumplirlas, colaborando con aquellos responsables de implementarlos. Para ello debe emplear cuantos medios tenga a su alcance para tener una imagen fiel de estas expectativas, pudiendo entre otras cosas, hacer entrevistas, encuestas, etc.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 20/57	

- b) Identificar y analizar tanto aquellas casuísticas que causan un impacto negativo en la satisfacción de los usuarios, como aquellas que pueden considerarse ejemplos de buenas prácticas, y plantear las modificaciones necesarias.
 - c) Colaborar con el supervisor para que estos se adapten a las necesidades y expectativas de los usuarios, facilitando la adopción de las prácticas consideradas como positivas y erradicando aquellas que se consideran negativas para el usuario.
- Diseñar y realizar el seguimiento de las acciones dirigidas a modular las expectativas de los usuarios para que estas sean realistas, estén alineadas con los objetivos de la organización y tengan en cuenta las posibilidades del CAU.
- Definir y diseñar los procesos de gestión de IT basados en las mejores prácticas ITIL con el objetivo que mantener documentada, por cada uno de los procesos, una guía de trabajo detallada y estandarizada para la gestión efectiva de los servicios
- Implantar el proceso de gestión del **Catálogo de Servicios** con el objetivo de disponer en toda la organización de un recurso central de información de todos los servicios IT prestados en VEIASA mediante el catálogo de servicios, garantizando una visualización fiel y precisa de los servicios, sus detalles, su estado, etc.
- Implantación del proceso de gestión de **Niveles de Servicios** para gobernar la medición de APIs y cumplimiento de ANS tanto internos como externos con proveedores con el objetivo de tener una visión clara del estado actual de los servicios y proveedores y poder tomar decisiones en base a los resultados obtenidos a través de cuadros de mando y utilizar la información para la mejora continua.
- Implantar el proceso de **Gestión de Cambios** para controlar todo el proceso en los servicios de VEIASA con el objetivo de supervisar los cambios desde su solicitud realizando análisis, aprobaciones, planificaciones en el calendario de cambios y proceder a su ejecución controlando cada fase hasta su finalización, de esta manera, minimizar los riesgos, detectar deficiencias en el proceso para su mejora y maximizar los beneficios.
- Implementar en la organización los pasos a realizar para llevar a cabo la gestión y el mantenimiento de la **Configuración (CMDB) y los Activos** con el objetivo de garantizar un único repositorio integrado que contenga todos los datos necesarios para el control de los activos y elementos de configuración, así como la relación entre ellos.
- Implantar el proceso de **Gestión de Validación y Pruebas** para controlar todo el proceso en los servicios de VEIASA con el objetivo asegurar que las nuevas versiones satisfacen las expectativas del servicio TI, controlar la calidad del entorno de producción y preservar la integridad de las bases de datos asociadas.
- Implantar el proceso de **Gestión del Conocimiento** para controlar todo el proceso de recopilar, analizar, almacenar y compartir el conocimiento que se crea con el objetivo

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 21/57	

mejorar la calidad del proceso de toma de decisiones haciendo que durante el Ciclo de Vida del Servicio se disponga de información segura y fiable.

- Implantar el proceso de **Gestión de Problemas** para crear, analizar e investigar problemas con el objetivo de reducir la probabilidad y el impacto de las incidencias mediante la identificación y resolución de su causa raíz o mediante la gestión de soluciones temporales y errores conocidos.
- Implantar el proceso de **Gestión de la Demanda** para garantizar que las nuevas necesidades de los usuarios o áreas de negocio son evaluadas de acuerdo a los criterios estratégicos definidos por VEIASA y planificados para ser ejecutados de acuerdo a la priorización establecida y al presupuesto disponible.

6.2 Gestor de Aseguramiento de Calidad (V01)

6.2.1 Requisitos

El adjudicatario deberá aportar **UN (1)** perfil de **Supervisor del Servicio** que deberá poseer la cualificación y experiencia indicada en el apartado relativo a la solvencia técnica y profesional del CR. Esto es:

- **Ciclo Formativo Grado Superior en Administración de Sistemas** (Nivel MECES 1) o superior.
- Certificación **ITIL Foundation** o superior.

Y, además:

- 5 años de experiencia como Supervisor de servicios de CAU.
- Experiencia en:
 - ✓ Coordinación de equipos técnicos de servicios CAU.
 - ✓ Gestión de turnos.
 - ✓ Planificación y priorización de trabajos.
 - ✓ Supervisión de cumplimiento de procedimientos.
 - ✓ Seguimiento de la ejecución en tiempo y forma de los trabajos.
 - ✓ Aplicación de metodologías ITIL.

Para acreditar la cualificación y experiencia exigida será necesario aportar los documentos indicados en el apartado 15 del CR, así como el Anexo 11.

Además, el perfil asignado deberá poseer las siguientes habilidades:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 22/57	

- ✓ Conocimiento de herramientas ITSM.
- ✓ Habilidades de comunicación.
- ✓ Orientación al cliente.
- ✓ Redacción de informes.
- ✓ Capacidad para trabajar bajo presión y adaptarse a cambios.

6.2.2 Actividades

- Coordinación de los **Técnicos/Operadores N1 (V02)** destinados al servicio por la empresa adjudicataria para hacer frente a los trabajos descritos en este pliego. Esto implica:
 - Distribución de las tareas.
 - Asegurar la disponibilidad del servicio durante el horario establecido.
 - Supervisar la documentación generada por los técnicos N2.
 - Asegurar que se distribuye el conocimiento necesario para dar soporte a nuevas herramientas que utilicen los usuarios.
 - Resolver situaciones problemáticas escaladas por los técnicos.
 - Organización de reuniones para la revisión del servicio.
- Apoyar en todo lo necesario al **Gestor del Servicio (V00)**.
- Interlocución con VEIASA, así como con los distintos proveedores para aportar información sobre cualquier incidencia, petición o problema, con el foco en las de mayor impacto. Velará especialmente por la resolución de las incidencias escaladas a proveedores externos, coordinando las intervenciones a realizar e informando al cliente puntualmente del resultado de las mismas.
- Capacidad de priorización para aquellas incidencias o peticiones que VEIASA indique.
- Supervisión de la calidad de los datos registrados en las incidencias y peticiones.
- Elaboración de informes de actividad de incidencias y peticiones que ayuden a gestionar los servicios de manera más eficaz y eficiente y con mayor satisfacción del usuario.
- Velar por mantener y mejorar el conocimiento y formación del equipo de las aplicaciones horizontales, departamentales y elementos de configuración de VEIASA, asegurando la calidad del servicio.
- Aplicar, como resultado del informe de áreas de mejora, y tras la aprobación por parte de VEIASA, de las mejoras que considere adecuadas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 23/57	

- Coordinar y realizar el seguimiento de la ejecución de mejora continua propuestos en los procesos del CAU, en Nivel 1, Nivel 2 y proveedores, así como las interrelaciones entre ellos.

6.3 Soporte de Servicios (operadores) (V02)

6.3.1 Requisitos

El adjudicatario deberá aportar **CUATRO (4)** perfiles de **Técnicos/Operadores N1** que deberán poseer la cualificación y experiencia indicada en el apartado relativo a la solvencia técnica y profesional del CR. Esto es:

- **Ciclo Formativo Grado Superior en Administración de Sistemas** (Nivel MECES 1) o superior.
- Certificación **ITIL Foundation** o superior.

Y, además:

- 3 años de experiencia como Técnico/Operador N1 de servicios de CAU.
- Experiencia en:
 - ✓ Atención telefónica.
 - ✓ Manejo de herramientas ITSM.
 - ✓ Soporte remoto a usuarios.
 - ✓ Seguimiento y Resolución de incidencias hardware y software.
 - ✓ Escalado de incidencias.
 - ✓ Manejo del paquete ofimático.

Para acreditar la cualificación y experiencia exigida será necesario aportar los documentos indicados en el apartado 15 del CR, así como en el Anexo 11.

Además, los perfiles asignados deberán poseer las siguientes habilidades:

- ✓ Habilidades de comunicación.
- ✓ Orientación al cliente.
- ✓ Capacidad para trabajar bajo presión y adaptarse a cambios.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 24/57	

6.3.2 Actividades

- Atención multicanal a los usuarios: teléfono, correo electrónico, herramienta ITSM y cualquier otro canal que VEIASA decida incorporar al servicio durante la vigencia del contrato.
- Recopilación de la información de las diferentes unidades técnicas, así como de los propios usuarios, necesaria para la correcta resolución de la incidencia y/o petición y registrarla en la herramienta ITSM.
- Registro de incidencias, consultas y peticiones en la herramienta ITSM de VEIASA o cualquier otra que se defina a lo largo del proyecto.
- Clasificación de las incidencias y peticiones en base al Catálogo de Servicios definido por VEIASA.
- Resolución en primer nivel de incidencias, consultas, peticiones y problemas.
- Escalado de tickets a los grupos resolutores correspondientes cuando no es posible su resolución desde N1.
- Seguimiento de tickets y escalados, así como revisión de la información registrada en la herramienta ITSM.
- Validación con el usuario de la correcta resolución y cierre de los tickets.
- Facilitar a los usuarios la información que soliciten sobre sus tickets.
- Mantener actualizada la base de datos de gestión de la configuración.
- Realización de encuestas de satisfacción del servicio.
- Gestión y seguimiento de incidencias o peticiones escaladas a proveedores.
- Resolución de todo tipo de dudas y consultas funcionales sobre los Sistemas de Información de VEIASA.
- Colaboración en la redacción de manuales de usuario, manuales de explotación, FAQ's, artículos en la base de datos del conocimiento y en general, cualquier tipo de documentación necesaria para el desempeño del servicio.
- Tareas de mantenimiento de usuarios, perfiles y grupos, así como la parametrización y configuración de las aplicaciones y sistemas, incluyendo la definición de circuitos y flujos de trabajo siempre que no impliquen la modificación del código de dichas aplicaciones o sistemas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 25/57	

Asimismo, se incluye en este punto la gestión de contenidos de las aplicaciones, sitios web, intranets y extranets, siempre que no exista una interfaz adecuada para que dicha gestión pueda ser realizada directamente por los usuarios finales.

- En general, todas aquellas actividades que forman parte del ciclo de vida de las incidencias y peticiones de servicio hasta su resolución y cierre.

6.4 Soporte de Servicios (in situ) (V03)

6.4.1 Requisitos

El adjudicatario deberá aportar **UN (1)** perfil de **Técnico Soporte In-situ** que deberá poseer la cualificación y experiencia indicada en el apartado relativo a la solvencia técnica y profesional del CR. Esto es:

- **Ciclo Formativo Grado Superior en Administración de Sistemas** (Nivel MECES 1) o superior.
- Certificación **ITIL Foundation** o superior.

Y, además:

- 3 años de experiencia como Técnico microinformático.
- Experiencia en:
 - ✓ Atención telefónica.
 - ✓ Manejo de herramientas ITSM.
 - ✓ Escalado de incidencias.
 - ✓ Soporte in-situ y remoto a usuarios.
 - ✓ Excelente nivel de relación y trato a los usuarios.
 - ✓ Resolución de incidencias de HW/SW del puesto de trabajo (PC/Portátil, periféricos, telefonía móvil, etc.)
 - ✓ Plataformado de equipos.
 - ✓ Clonación de equipos.
 - ✓ Configuración de sistemas operativos Windows y Ofimática.
 - ✓ Redes y comunicaciones.
 - ✓ Recepción de material, gestión de stock, inventariado, albaranes, etc.

Para acreditar la cualificación y experiencia exigida será necesario aportar los documentos indicados en el apartado 15 del CR, así como en el Anexo 11.

Además, los perfiles asignados deberán poseer las siguientes habilidades:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 26/57	

- ✓ Habilidades de comunicación.
- ✓ Orientación al cliente.
- ✓ Capacidad organizativa.
- ✓ Capacidad para trabajar bajo presión y adaptarse a cambios.

6.4.2 Actividades

- Atención multicanal a los usuarios: teléfono, correo electrónico, herramienta ITSM y cualquier otro canal que VEIASA decida incorporar al servicio durante la vigencia del contrato.
- Asistencia técnica presencial en las instalaciones de Oficinas Centrales de VEIASA, garantizando un alto nivel de servicio.
- Diagnóstico y resolución de problemas en equipos de usuarios, impresoras, sistemas operativos Windows, y aplicaciones corporativas.
- Resolución de incidencias, consultas y peticiones relacionadas con el puesto de trabajo: PC, thin client, impresora, escáner, teléfono fijo, tablet, teléfono móvil, así como aplicaciones, correo electrónico, ofimática y cualquier otro software y dispositivo corporativo que VEIASA haya puesto a disposición del usuario.
- Documentación de incidencias y soluciones en la herramienta ITSM.
- Escalar y colaborar con equipos de nivel N2 en caso de incidencias más complejas.
- Soporte a intervenciones de proveedores.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y dispositivos.
- Monitorización de los sistemas.
- Mantenimiento del almacén de equipos y consumibles TI de VEIASA, registrando las entradas y salidas que se produzcan en el mismo, así como su control, inventariado y registro en la herramienta ITSM.
- El registro en la herramienta de ITSM de los datos necesarios para el control de activos y stock disponible.
- Envío y Recepción de material y equipos TI.
- Garantizar la operatividad del puesto de trabajo fijo o en movilidad, a través de soporte técnico a los usuarios y sus aplicaciones, periféricos, equipos de impresión, y dispositivos de comunicaciones móviles y fijos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 27/57	

- Conexión y puesta en servicio de equipos y terminales a la red corporativa de comunicaciones de VEIASA.
- Parcheo de tomas de datos a electrónica de red.
- Gestión de licencias: llevará especial control sobre el uso del software adquirido mediante la compra de licencias.

6.5 Modificaciones del Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo asignado al servicio deberá estar plenamente incorporado al inicio del contrato, y durante la vigencia del mismo, deben ser los relacionados en la oferta de la empresa adjudicataria.

Los recursos que hayan sido valorados según los criterios de adjudicación, mediante criterios subjetivos, aplicación de fórmulas, o en cuanto a los requisitos de solvencia técnica, será obligatorio que sean incluidos en el compromiso de dedicación de medios personales.

El adjudicatario deberá comenzar el servicio con los recursos que ha detallado en su oferta y que han sido seleccionados por VEIASA. Para ello, antes de la firma del contrato, el adjudicatario deberá aportar la documentación acreditativa de que dichos recursos, son los que van a ejecutar el servicio, tales como contratos de trabajo por cuenta ajena o de servicios profesionales como autónomos o similar. En caso de que el adjudicatario no pueda prestar el servicio con el equipo ofertado y seleccionado, aunque sea sólo por un recurso, VEIASA podrá aplicar lo establecido en el artículo 153.4 de la LCSP, exigiendo en concepto de penalización el 3% del importe de licitación, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, sin perjuicio de lo establecido en la letra b) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP sobre la declaración de prohibición de contratar la empresa con la administración, resultando adjudicataria la siguiente mejor valorada, y así, sucesivamente, en caso de incumplimiento, previa acreditación de la solvencia y demás requisitos exigidos.

Si, por fuerza mayor, durante la prestación del servicio hubiera de ser cambiado algún recurso que fue objeto de valoración, el nuevo recurso deberá tener un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

Los posibles cambios en el equipo de trabajo por causas sobrevenidas (bajas médicas, maternidad/paternidad, etc.) implicarán un cambio transitorio y no definitivo en el equipo de trabajo.

La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 28/57	

- Notificación del cambio con al menos **QUINCE (15) DÍAS NATURALES** de antelación.
- Justificación por escrito, de forma detallada y suficientemente explicativa del motivo del cambio. Se presentará al Responsable del contrato de VEIASA.
- Presentación de posibles candidatos para el perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Responsable del contrato de VEIASA.

Tras el análisis del informe, VEIASA autorizará si así se considera y con las condiciones o limitaciones que se consideren convenientes. Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al desarrollo del servicio debido a sustituciones de los componentes del equipo de trabajo, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento, sin coste adicional para VEIASA, durante el tiempo necesario. El plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de **TREINTA (30) DÍAS NATURALES**.

La gestión del equipo de trabajo es responsabilidad única de la empresa adjudicataria, y deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del equipo de trabajo asignado al servicio, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de calidad del servicio, imagen, así como la dedicación adicional de personal de VEIASA que una rotación inadecuada lleva asociada.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la prestación del servicio corresponde a la empresa adjudicataria, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de **QUINCE (15) DÍAS NATURALES**, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

No obstante, VEIASA se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo asignado al servicio por razones justificadas. La empresa adjudicataria se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de **QUINCE (15) DÍAS NATURALES** desde la comunicación por escrito de VEIASA, teniendo en cuenta que se debe contemplar un plazo mínimo de **TREINTA (30) DÍAS NATURALES** de solapamiento, entre el recurso saliente y el entrante, para no afectar al servicio.

En el caso que VEIASA rechace 3 técnicos de forma consecutiva podrá aplicarse una penalización de un 10% sobre la facturación del mes en curso, de conformidad con lo establecido en el apartado 23 del Cuadro Resumen del PCAP. En el caso de 5 rechazos continuos, podrá ser motivo de resolución de contrato por parte de VEIASA.

La sustitución de personal, se podrá realizar bajo las condiciones descritas en el presente Pliego, pudiendo acarrear la aplicación de penalidades, según lo que se especifique en el mismo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 29/57	

6.6 Formación continua

La empresa adjudicataria deberá comprometerse a mantener el nivel de conocimientos y cualificación de todos los miembros del equipo de trabajo asignado al servicio durante el período de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte de la arquitectura y sobre cualquier otra que esté prevista implantar en VEIASA.

6.7 Ubicación del equipo de trabajo

Para la realización de los trabajos será necesaria la presencialidad en todo momento, en las instalaciones de Oficinas Centrales o en los edificios anexos de VEIASA en Sevilla.

Esto se justifica por los siguientes motivos:

- **Atención in-situ** a las incidencias y peticiones de los usuarios de Oficinas Centrales de Veiasa.
- **Reuniones diarias de seguimiento y coordinación** del trabajo entre los distintos niveles CAU (Sistemas, Desarrollo, Seguridad, PT, etc.).
- **Plan de formación continua** por parte de CAU N2 en las nuevas versiones y procedimientos puestos en producción.
- **Reuniones inmediatas** entre los responsables de los distintos niveles CAU ante la aparición de incidencias con gran impacto en el negocio.

Todo ello para mantener unos altos niveles de calidad de un servicio esencial para la mejora del negocio de VEIASA.

Con carácter excepcional podrían planificarse reuniones de trabajo en alguna Estación ITV o Laboratorio de Metrología de VEIASA, con el fin de inspeccionar todo el proceso de trabajo de las Estaciones y Laboratorios.

6.8 Horarios de prestación del servicio

El horario de prestación de servicio será de lunes a viernes desde las 6:30 a las 20:45 horas ininterrumpidamente y los sábados de 7:45 a 13:15 horas (incluidos festivos locales de Sevilla capital) durante los 12 meses del año.

A tales efectos sólo se considerarán festivos a los efectos de paralización de la prestación del servicio:

- Desde el sábado a las 13:16 horas hasta el lunes a las 6:29 horas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 30/57	

- Y aquellos días así declarados para todo el territorio nacional y/o para la Comunidad Autónoma de Andalucía, por lo que no se paralizará el servicio en ningún festivo de carácter local, independientemente del municipio del territorio español del que se trate.
- Los días declarados festivos en el Convenio Colectivo de Veiasa.

El equipo de trabajo se organizará por turnos, de modo que se dé cobertura completa al horario de servicio, garantizando los tiempos de resolución exigidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

No obstante, la planificación y turnos del equipo de trabajo, deberá ser flexible y adaptable a la demanda derivada de la carga de trabajo, por lo que podrá ser susceptible de modificación.

7. ENTORNO TECNOLÓGICO

La plataforma tecnológica TIC existente actualmente está compuesta por los siguientes elementos hardware y software de base:

➤ Hardware

- Electrónica de red:
 - ✓ 560 Switches HP/ARUBA.
 - ✓ 4 Balanceadores Kemp.
 - ✓ 142 Clúster de seguridad perimetral Checkpoint.
 - ✓ 142 Routers RCJA.
- Infraestructura de servidores:
 - ✓ 2 Sistemas Flex System IBM.
 - ✓ 130 Servidores Lenovo.
 - ✓ 32 Sistemas de Almacenamiento IBM/Lenovo.
 - ✓ 32 Librerías de cintas IBM/Lenovo.
 - ✓ 140 Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI).
- Puesto de trabajo:
 - ✓ 80 Servidores de terminales para la conexión del usuario mediante Thin Client.
 - ✓ 2.500 Thin Client.
 - ✓ 120 Ordenadores personales.
 - ✓ 177 Portátiles.
 - ✓ 16 Tablets iOS.
 - ✓ 250 Smartphones Android.
 - ✓ 16 Smartphones iOS.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 31/57	

- ✓ 1 Equipo de videoconferencia.
- ✓ 580 Impresoras láser.
- ✓ 200 Impresoras térmicas.
- ✓ 86 Impresoras multifunción.
- ✓ 80 Escáneres.
- Otros dispositivos:
 - ✓ 78 Paneles LED de matrículas.
 - ✓ 225 Cámaras de línea.
 - ✓ 162 Kioscos de gestión de colas.
 - ✓ 142 Ordenadores personales para formación.
 - ✓ Pinpad.

➤ **Software de base**

- Sistemas virtuales de Servidor:
 - ✓ VMWare.
 - ✓ Nutanix.
 - ✓ Hyper-V
- Sistemas operativos de Servidor:
 - ✓ Windows Server 2012, 2019, 2022.
 - ✓ Linux: Red Hat, CentOS, Oracle Linux, Debian, Ubuntu.
- Sistemas operativos de Puesto de usuario:
 - ✓ Windows 7, 10, 11.
- Software auxiliar de Puesto de usuario:
 - ✓ Paquete ofimático.
 - ✓ Adobe Reader.
 - ✓ Autofirma.
 - ✓ Agente de gestión de certificados Ivnosys.
 - ✓ Navegadores: Chrome y Edge.
 - ✓ Antivirus corporativo.
- Aplicativos propios:
 - ✓ Aplicación para inspección de vehículos.
 - ✓ Aplicación de Metrología.
 - ✓ Portales web internos.
- Aplicativos de terceros:
 - ✓ Microsoft Dynamics Nav.
 - ✓ Epsilon Grupo Castilla.
 - ✓ App Happýdonia.
 - ✓ ITSM EasyVista.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 32/57	

La descripción anterior de las características técnicas de los sistemas informáticos de VEIASA, es a modo orientativo y podrá evolucionar en función de las necesidades.

8. FASES DEL SERVICIO

Con el fin de garantizar la transición ordenada desde la situación actual al nuevo modelo se plantean las siguientes fases:

- Fase de Transición.
- Fase de Servicio.
- Fase de Devolución del Servicio.

Dichas fases tienen como finalidad conseguir los siguientes objetivos:

- Supervisar y dar soporte a todo el proceso de cambio del nuevo servicio.
- Garantizar que los nuevos servicios cumplen los requisitos y estándares de calidad estipulados.
- Minimizar los riesgos intrínsecos asociados al cambio reduciendo el posible impacto sobre los servicios que ofrece VEIASA.
- Mejorar la satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados.
- Comunicar el cambio a todos los agentes implicados.

8.1 Fase de Transición

El objetivo de esta fase es asegurar que se describa, se detalle y se ejecuten todas las acciones necesarias para garantizar el éxito de la Transferencia y Puesta en Marcha del Servicio por parte del adjudicatario sin merma de calidad respecto de la situación de partida y evitando cualquier posible riesgo que suponga un impacto en la integridad, disponibilidad y accesibilidad en la infraestructura TI de VEIASA. **Esta fase coincidirá con la fecha de inicio del servicio especificada en el pedido enviado por VEIASA al adjudicatario.**

La **Fase de Transición** tendrá una duración de **UN (1) MES** desde el comienzo del servicio y para toda la vigencia del contrato. Durante el tiempo que dure la Fase de Transición, el servicio lo seguirá prestando el proveedor saliente.

La definición, planificación y ejecución de la Transición del Servicio será responsabilidad del adjudicatario.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 33/57	

Durante esta etapa el adjudicatario no percibirá retribución alguna hasta que inicie la Fase de Servicio.

Una vez completada la Fase de Transición y realizadas satisfactoriamente todas las tareas definidas durante la misma, será responsabilidad exclusiva del adjudicatario la Prestación del Servicio conforme a los requisitos del presente pliego.

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus ofertas un Plan de Transición del Servicio donde describa con el detalle suficiente cómo abordará las actividades de esta fase. En el Plan de Transición deberá incluir al menos, las siguientes actividades y cuantas estime necesarias para una mejor transición del servicio:

- Plan detallado de trabajo del proceso de transferencia donde se definan las actividades y responsabilidades de cada actividad entre el Proveedor saliente y el entrante.
- Identificar y detallar los riesgos, proponiendo con suficiente detalle, acciones correctoras que puedan mitigarlos.
- Elaboración y entrega del Plan de Calidad del Servicio y Plan de Mejora Continua.
- Cronograma detallado en el que se deberán reflejar los hitos claves de la transición, y cómo y cuándo se transfieren. El plazo máximo contemplado en el cronograma debe ser de **UN (1) MES**.
- Traspaso de procedimientos, manuales y cualquier documentación necesaria para la prestación del servicio.
- Detalle de la incorporación al servicio del equipo de trabajo, especificando plazos, herramientas y formación necesaria.

La nueva adjudicataria será la responsable última del servicio, con lo que, si a la finalización de la Fase de Transición no hubiera sido capaz de recepcionar con éxito el servicio, ésta deberá poner los medios necesarios para garantizar que el servicio se presta sin impacto, incrementando los recursos (materiales y/o personales) y desarrollando planes y procedimientos para aminorar dicho impacto, y sin coste para VEIASA.

8.2 Fase de Servicio

Esta Fase contempla la prestación normal del servicio. Desde este momento la empresa adjudicataria es la responsable de ofrecer los servicios detallados en el presente Pliego bajo las siguientes condiciones:

- Cumplimiento con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el Pliego.
- Mantenimiento de la documentación generada en la Fase de Transición, así como la generación de nueva documentación asociada a la prestación del servicio.
- Seguimiento y cumplimiento de los procesos, procedimientos y tareas operacionales.
- Presentación de informes de servicio acordados en el presente Pliego, así como aquellos que puedan surgir y se requieran a lo largo de la prestación del servicio.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 34/57	

- Todas las tareas descritas en el presente pliego.

A lo largo de la duración de la Fase de Servicio pueden surgir cambios organizativos, así como la aparición o desaparición de Unidades, Estaciones ITV o proveedores de servicios asociados a este Pliego, en cuyo caso, la empresa adjudicataria deberá realizar los ajustes necesarios para adaptarse al nuevo contexto organizativo.

La Fase de Servicio tendrá una duración de **ONCE (11) MESES** para el primer año, y **DOCE (12) MESES** para el resto de periodos, a excepción del último año de contrato que la duración será de **ONCE (11) MESES** y finalizará con el comienzo de la Fase de Devolución del Servicio, aunque el servicio se seguirá prestando durante esta etapa.

8.3 Fase de Devolución del Servicio

El objetivo de esta Fase es garantizar la finalización ordenada del Servicio por parte de la empresa adjudicataria y su transición al nuevo proveedor, sin que exista discontinuidad en las tareas y actividades a prestar y sin que esta devolución suponga ningún perjuicio para VEIASA en el contexto de continuidad del servicio.

La devolución del servicio puede producirse por:

- Finalización del periodo de vigencia del contrato.
- Resolución del contrato de manera anticipada por causas establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Independientemente del motivo de la Resolución del Contrato, se establece una **Fase de Devolución del Servicio** para garantizar la correcta transferencia del conocimiento generado o adquirido durante la prestación del servicio al nuevo adjudicatario. En ningún caso esto debe suponer una pérdida en la calidad del Servicio.

La Fase de Devolución de Servicio deberá simultanearse con la prestación normal del Servicio según se establece en la Fase de Transición del Servicio, sin que esto suponga un coste adicional para VEIASA.

El tiempo establecido para la Devolución del Servicio es de **UN (1) MES**. Durante este periodo se hará una evaluación de las tareas que contribuyan a facilitar la prestación del servicio con posterioridad a la finalización del contrato.

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus ofertas un Plan de Devolución del Servicio detallado donde se contemple, como mínimo:

- Entrega de documentación e información actualizada y puesta al día del Servicio.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 35/57	

- Planificación, definición y ejecución de las tareas necesarias, en colaboración con VEIASA, con el fin de trasladar la responsabilidad del servicio al nuevo adjudicatario.
- El prestatario actual del servicio transferirá toda la documentación e información histórica contenida en bases de datos del adjudicatario a los sistemas que VEIASA determine. Dicho proceso que se llevará a cabo garantizando la continuidad en las tareas y actividades, y sin que suponga ningún perjuicio ni coste para VEIASA.
- El adjudicatario llevará a cabo el traspaso y cesión de la operación, administración, y evolución de todos los componentes y licencias, así como el código fuente de todas las integraciones y sistemas accesorios y complementarios desarrollados durante dicho período, a VEIASA o a la empresa que VEIASA determine y sin coste para VEIASA.

Tras la finalización de esta fase, el adjudicatario deberá haber entregado todo el material e información adquirida durante la prestación del servicio, independientemente del formato y/o soporte, quedando obligado a mantener la estricta confidencialidad de toda la información y datos manejados durante la prestación del servicio, tal y como se recoge en la cláusula 12 del PCAP. Dicha obligación deberá trasladarse a todo el personal participante en dicho servicio.

9. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá contar con un interlocutor a efectos del contrato, que organizará la ejecución de los servicios de acuerdo a las condiciones del presente pliego y gestionará al personal de la empresa.

Será el máximo responsable de la gestión de los recursos técnicos del licitador, así como del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, calidad y plazos comprometidos.

9.1 Plan de Calidad del Servicio

La empresa adjudicataria deberá establecer un control de calidad del servicio, certificando que se ajusta a las especificaciones exigidas en el presente pliego.

Entre las medidas mínimas a contemplar en este apartado, están:

- a) **Planes de formación** inicial y periódicos para el personal de soporte que garanticen la cualificación necesaria para el correcto desempeño de sus funciones. En este sentido, el adjudicatario contará con la colaboración de VEIASA.
- b) Presentar a VEIASA **informes de seguimiento** periódicos (inicialmente la periodicidad será mensual), que permita conocer la actividad, calidad y el cumplimiento de los niveles de servicio, al menos con la siguiente información:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 36/57	

- Hechos relevantes ocurridos en el periodo (Formación, Procedimientos, Manuales...).
 - Análisis Incidencias Críticas o Masivas.
 - Seguimiento del servicio (datos mensuales e históricos)
 - Indicadores del servicio establecidos y grado de cumplimiento de los mismos.
 - Acciones correctoras previstas en caso de desviaciones.
 - Otras mediciones del servicio.
 - Estadísticas sobre incidencias / peticiones de servicio
 - Número de solicitudes, atendidas y emitidas por cada canal de atención habilitado.
 - Estadísticas por niveles de soporte.
 - Estadísticas por centro de trabajo (Unidad o Estación ITV).
 - Estadísticas por Categoría o temática, según el Catálogo de Servicios vigente.
 - Tiempos medios de resolución de incidencias / peticiones.
 - Tiempos medios de respuesta.
 - Estadísticas sobre llamadas:
 - Llamadas atendidas/ recibidas / perdidas, etc.
 - Distribución de llamadas por día del mes, día, franja horaria, etc.
 - Estadísticas de tiempo de atención y espera, duración media de llamadas.
 - Estadísticas de llamadas abandonadas.
 - Evolución.
 - Llamadas sin atender:
 - Franjas horarias y días con % mayor de llamadas desatendidas
 - Tiempos medios de abandono de llamada
- c) Elaborar **Planes de Mejora continua** del servicio, que se revisará mensualmente con VEIASA. Será responsabilidad del adjudicatario el análisis de las tareas de soporte de 2º nivel realizadas con mayor frecuencia, así como la elaboración de propuestas de procedimientos de resolución por el nivel 1, con especial atención a Incidencias y Peticiones repetitivas.

Durante la ejecución del contrato deberán incluirse además todas aquellas propuestas de mejora del servicio que se consideren necesarias para una mejor calidad en la prestación del mismo.

VEIASA podrá solicitar al adjudicatario la modificación de los datos incluidos en el informe de seguimiento o la realización de nuevos informes tanto periódicos como puntuales con cualquier tipo de información precisa sobre el servicio, que el adjudicatario deberá elaborar y enviar en el formato que se solicite. El adjudicatario deberá comprometer la entrega de la documentación solicitada (informes, información, etc...) en un plazo que en ningún caso podrá superar 5 días naturales desde la fecha de petición.

VEIASA se reserva el derecho a realizar auditorías de calidad del servicio en función a sus normas y procedimientos de gestión de calidad, con la periodicidad que estime oportunas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 37/57	

9.2 Seguimiento del Servicio

Se realizarán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con una periodicidad acordada entre VEIASA y el adjudicatario, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de programaciones de actividades realizadas.

En dichas reuniones se analizarán al menos:

1. El estado de ejecución del servicio.
2. El estado del cumplimiento de los ANS.
3. Análisis de las incidencias y tipo ocurridas durante el periodo analizado.
4. Valoraciones de los usuarios.
5. Cualquier otro aspecto relativo a la evolución del servicio.

9.3 Documentación del Servicio

Toda la documentación entregada deberá seguir las políticas definidas y las directrices de VEIASA, con las excepciones que se definan al inicio del servicio (principalmente, los informes de seguimiento con respecto a la prestación del servicio en su conjunto).

La documentación generada durante la ejecución del contrato es propiedad exclusiva de VEIASA, sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de VEIASA.

Los formatos a utilizar y metodología a seguir, estarán de acuerdo a los estándares marcados por VEIASA.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a entregar a VEIASA, la información y documentación que ésta solicite, en formato electrónico, 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 utilizadas para resolverlos.

Los datos se extraerán de los cuadros de mando generados por el adjudicatario, que reflejarán métricas, informes y estadísticas sobre la prestación del servicio, permitiendo evaluar el mismo (volumetría de trabajo realizado, evolución de los proyectos, disponibilidad de los servicios, etc.), así como determinar el grado de cumplimiento de los ANS.

Deben reflejarse distintos niveles de granularidad, de forma que se puedan obtener datos de seguimiento y cumplimiento tanto a nivel global como particularizando por tipos de incidencia

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 38/57	

o petición, tareas, procedimientos, equipo técnico, técnico específico, unidad solicitante, activo, etc.

10. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los trabajos se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones conocido con el nombre de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), mínimo versión 3, así como de la norma ISO 20.000 para la gestión de servicios TI. La aplicación de ITIL será íntegra, abarcando todas las fases y procesos que incluye.

11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Se entiende como **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)**, el acuerdo entre el adjudicatario del servicio y VEIASA con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. Estos acuerdos podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato, con objeto de conseguir una mejora continua de la calidad del servicio ofertado.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) serán objeto de seguimiento mensual y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a VEIASA y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores que reflejen de manera objetiva la calidad del servicio real prestado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión ITSM de VEIASA.

Los cambios en el equipo de trabajo, sea cual sea la naturaleza del cambio, no implicarán una revisión del ANS o justificación para su incumplimiento.

Tras la firma del contrato, la empresa que resulte adjudicataria deberá poner en marcha el servicio el día indicado en el pedido como momento de inicio de la ejecución del contrato.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 39/57	

11.1 Medición de los Acuerdos de Nivel de Servicio

La medición de los ANS establecidos se llevará a cabo mediante la explotación de las herramientas de gestión del servicio de VEIASA, que aportará informes automatizados con la periodicidad que se determine y de las herramientas de monitorización disponibles o que se implanten durante la ejecución del contrato.

En caso de ser necesario para la medición de los ANS, la adjudicataria deberá desarrollar los informes necesarios. En el caso de que las herramientas disponibles no proporcionen informes automatizados, éstos los debe obtener el adjudicatario del servicio basándose en la información disponible en estos sistemas.

El plazo para la realización de las tareas que aseguren la correcta medición de todos los indicadores necesarios para verificar su cumplimiento, será dentro de un período máximo de **UN (1) MES** a contar a partir del momento en el que se inicie la ejecución del contrato.

El estado de cumplimiento de los ANS se revisará en las reuniones de seguimiento del proyecto, que será también el foro en el que se propondrán las modificaciones de los ANS en la medida que las partes lo estimen oportuno, siempre con el fin de obtener una mejora continua del servicio. Los niveles de servicio, métricas, operaciones y métodos de medición y la elaboración y el formato de los informes se revisarán conforme varíen los objetivos establecidos por cada una de las áreas implicadas.

En el caso de que el adjudicatario hubiera incurrido en mora o defecto de servicio en los parámetros de calidad fijados, VEIASA podrá aplicar al adjudicatario por cada período incumplido la penalización descrita en el PCAP.

Para la medición de los niveles de servicio no se contabilizarán los tiempos que se detallan a continuación:

- No se contabilizarán las demoras que sean responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, la propia VEIASA, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (cortes eléctricos, incendios, inundaciones, etc.).

11.2 Priorización de Tickets

Con carácter general se define la prioridad de incidencias, consultas y peticiones en función del impacto en el servicio y la urgencia, según la siguiente categorización:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 40/57	

		URGENCIA		
		Alta	Media	Baja
IMPACTO	ALTO: Servicio crítico/Toda la organización/Una o varias Estaciones ITV	CRÍTICA	CRÍTICA	ALTA
	MEDIO: Un grupo de usuarios	ALTA	MEDIA	MEDIA
	BAJO: Un usuario concreto	MEDIA	BAJA	BAJA

Adicionalmente, una incidencia puede ser clasificada como:

- **INCIDENCIA CRÍTICA**, si provoca una parada total en el servicio al que afecta. VEIASA considera críticas todas aquellas incidencias que impiden el funcionamiento de los sistemas críticos para su negocio.
- **INCIDENCIA MASIVA**, si es de alto impacto y afectan a un número elevado de usuarios.
- **INCIDENCIA DE SEGURIDAD**, cualquier incumplimiento del Cuerpo Normativo derivado de la Política de Seguridad y Accesibilidad, así como cualquier anomalía que afecte o pueda afectar a la seguridad de la información.
- **INCIDENCIA CRÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**, si provoca una pérdida de datos y/o servicios que pongan en riesgo la seguridad de la información de VEIASA.
- **INCIDENCIA DEL ÁREA DE ITV**, es aquella que es comunicada desde las Estaciones y que son relativas al área de ITV.

Los tickets de Nivel 1 que la empresa adjudicataria no pueda resolver serán escalados al Nivel 2 de soporte o a los proveedores responsables de su solución, donde existen técnicos especializados en distintas áreas. Por otra parte, si un usuario considera que no se ha resuelto satisfactoriamente su ticket, podrá también devolverlo, quedando el ticket en estado "RECHAZADO". La empresa adjudicataria se esforzará al máximo por reducir los tickets de esta tipología.

11.3 Periodo de carencia de aplicación de penalizaciones

Se establece un periodo de **DOS (2) MESES** desde la fecha de comienzo de la Fase de Servicio hasta la aplicación de penalizaciones por incumplimiento de los ANS establecidos. El periodo de 2 meses se considera el tiempo previsible para el ajuste del servicio.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 41/57	

11.4 Indicadores

Para realizar el seguimiento de las prestaciones de los servicios recibidos, se establecen los siguientes indicadores. Todos estos indicadores deberán ser medidos mensualmente por el adjudicatario y reportados a VEIASA.

INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO
INICIO DEL SERVICIO	IND_01 Inicio de la Fase de Transición La Fase de Transición coincidirá con la fecha de inicio del servicio indicada en el pedido enviado por VEIASA. Este indicador medirá los días de retraso en el inicio del servicio.	Días Naturales	IND_01=0
	IND_02 Finalización de la Fase de Transición En el plazo máximo de UN (1) MES, o en el que hubiese ofertado el adjudicatario en caso de ser menor, deberá haberse completado la Fase de Transición, por lo que en caso que alguna actividad quedara sin finalizar, o bien, se incumplan los plazos por cada una de ellas, se aplicarán penalizaciones. Este indicador se medirá teniendo en cuenta el cronograma con los plazos y actividades ofertadas por el adjudicatario del servicio en su propuesta.	Actividades sin completar y/o Días Naturales de retraso de cada actividad	IND_02=0
EQUIPO TÉCNICO	IND_03 Plazo de preaviso en sustituciones por parte del adjudicatario Para las sustituciones de cualquier perfil motivadas por el adjudicatario, se considerarán los días naturales de preaviso, es decir, plazo transcurrido desde el aviso hasta la salida del técnico.	Días Naturales	IND_03>=15
	IND_04 Plazo de sustituciones Para las sustituciones de cualquier perfil, bien motivadas por VEIASA, bien por el propio adjudicatario, se contabilizarán los días naturales desde la solicitud de sustitución hasta la incorporación del nuevo técnico al equipo.	Días Naturales	IND_04<=15
	IND_05 Periodo de solapamiento en sustituciones Para las sustituciones de cualquier perfil, motivadas por el adjudicatario o solicitadas por VEIASA, se contabilizarán los días hábiles que el técnico entrante y el saliente coincidan en el servicio.	Días Naturales	IND_05>=30

	IND_06 Rechazo de recursos Este indicador contabilizará el número de rechazos consecutivos para la sustitución de recurso, por cualquier motivo, que forme parte del equipo de trabajo. Se producirá un incumplimiento a partir del tercer rechazo.	Número	IND_06<=3
LLAMADAS	IND_07 Tiempo medio de espera en llamadas antes de ser atendidas Tiempo medio de espera para las llamadas de los usuarios antes de ser atendidas. La medición se realizará mensualmente entre todas las llamadas recibidas.	Segundos	IND_07<=10
	IND_08 % de llamadas abandonadas o perdidas y no devueltas Porcentaje de llamadas abandonadas o perdidas y que no hayan sido devueltas, en un plazo máximo de 15 minutos, por el equipo de trabajo. La medición se realizará mensualmente de entre todas las recibidas.	%	IND_08<=10
CALIDAD DEL SERVICIO	IND_09 Tiempo de respuesta en incidencias catalogadas como críticas o masivas Tiempo de respuesta medio, desde que se comunica una incidencia crítica o masiva hasta que se produce una respuesta por parte del equipo de trabajo asignado al servicio, de todas aquellas incidencias críticas o masivas ocurridas en un mes.	Minutos	IND_09<=5
	IND_10 Tiempo de respuesta en tickets catalogados con prioridad ALTA Tiempo de respuesta medio en tickets catalogados con prioridad ALTA, desde que se comunica hasta que se produce una respuesta por parte del equipo de trabajo, de todos aquellos tickets con prioridad ALTA ocurridos en un mes.	Minutos	IND_10<=10
	IND_11 Tiempo de respuesta en tickets catalogados con prioridad MEDIA Tiempo de respuesta medio en tickets catalogados con prioridad MEDIA, desde que se comunica hasta que se produce una respuesta por parte del equipo de trabajo, de todos aquellos tickets con prioridad MEDIA ocurridos en un mes.	Minutos	IND_11<=15
	IND_12 Tiempo de respuesta en tickets catalogados con prioridad BAJA	Minutos	IND_12<=25

	Tiempo de respuesta medio en tickets catalogados con prioridad BAJA, desde que se comunica hasta que se produce una respuesta por parte del equipo de trabajo, de todos aquellos tickets con prioridad BAJA ocurridos en un mes.		
	IND_13 % Tickets gestionados incorrectamente En esta casuística se incluyen los siguientes supuestos: 1. Incumplimiento de los procedimientos de gestión de tickets establecidos en ese momento, especialmente los procedimientos de resolución de incidencias críticas o masivas . 2. Tickets mal categorizados, mal priorizados o asignados de forma incorrecta a un grupo resolutor. 3. Falta de información relevante en el ticket. 4. Incorrecto seguimiento del ticket.	%	IND_13<=3
	IND_14 Encuestas de satisfacción mal valoradas por los usuarios Tickets mal valorados, tanto en plazo como en calidad, por parte de los usuarios. La medición se realizará sobre el total de cuestionarios contestados de los tickets resueltos.	%	IND_14<=3
	IND_15 Tiempo de Recepción de Tickets Se define como el tiempo que transcurre desde que el usuario comunica un incidente o petición. Se entenderá como recepcionado cuando haya sido registrado, categorizado, asignado o escalado. Umbral: El umbral máximo dependerá del canal de recepción utilizado por el usuario: • Teléfono: 10 minutos. • Vía web/ITSM/Otros: 30 minutos. • Correo electrónico: 1 hora. La medición se realizará sobre el total de tickets recibidos mensualmente.	%	IND_15>90
	IND_16 Tiempo de Resolución de Tickets Se define como el tiempo que transcurre desde la recepción del incidente o petición hasta que se resuelve (siempre que no tenga que ser escalado a otro grupo resolutor). Umbral: El umbral máximo permitido dependerá de la criticidad de la incidencia:	%	IND_16>90

	• Prioridad baja: 1 día. • Prioridad media: 4 horas. • Prioridad alta: 1 hora. La medición se realizará sobre el total de tickets recibidos mensualmente.		
--	--	--	--

Se entiende como **tiempo de respuesta** el tiempo que transcurre desde que un usuario comunica una incidencia, consulta o petición por cualquier vía hasta que la empresa adjudicataria la atiende, asignando o escalando a un técnico o proveedor para su resolución. En cualquier caso, si la notificación se hace vía telefónica, se considerará que el tiempo de respuesta es 0.

12. DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una duración máxima de **VEINTICUATRO (24) MESES**, contemplándose dos posibles prórrogas del mismo por **DOCE (12) MESES** cada una, haciendo un total de **CUARENTA Y OCHO (48) MESES** de duración, con la siguiente distribución en caso de agotar la totalidad del contrato:

- **PERIODO 1: UN (1) MES** (Fase de Transición) + **VEINTITRES (23) MESES** (Fase de Servicio), salvo que el contrato no se prorrogase, en cuyo caso, estos 23 meses se reducirían a 22, y se le añadiría UN (1) MES de la fase de devolución.
- **PERIODO 2 (Si se ejecuta la prórroga): DOCE (12) MESES** (Fase de Servicio)
- **PERIODO 3 (Si se ejecuta la prórroga): ONCE (11) MESES** (Fase de Servicio) + **UN (1) MES** (Fase de Devolución)

Si por cualquier causa el contrato se resolviese antes del periodo máximo, o bien no se ejecutase alguna de las prórrogas contempladas, el último mes de servicio se corresponderá con la Fase de Devolución.

El inicio de los trabajos deberá realizarse en la fecha de inicio indicada en el pedido enviado por VEIASA una vez formalizado el contrato.

13. GARANTÍA

La garantía de todos los trabajos y actuaciones objeto del presente servicio tendrá una duración de **DOCE (12) MESES**.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 45/57	

14. SISTEMAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Todos los licitadores deberán cumplir con las normas de garantía de calidad disponiendo del certificado ENS nivel MEDIDO o SUPERIOR, debiendo aportar en el sobre nº 3, tal y como se recoge en el apartado 7 (*DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES*), letra C (*DOCUMENTACIÓN A ADJUNTAR EN EL SOBRE ELECTRÓNICO Nº 3 (DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LOS REQUISITOS DEL PPT Y DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS MATEMÁTICAS)* del Cuadro Resumen, una declaración responsable en la que se manifieste que se dispone de dicha certificación. Posteriormente, este certificado sólo lo deberá aportar el licitador propuesto como adjudicatario en el momento en que se le solicite.

15. CLÁUSULAS GENERALES

15.1 Ciberseguridad

Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información dictados por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad.

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. Para lograr esto, se adoptarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS aplicables a la categoría del sistema y a los niveles de seguridad requeridos para el mismo, en las dimensiones de confidencialidad, integridad, trazabilidad, autenticidad y disponibilidad, que se detallan a continuación:

NIVEL MEDIO

A estas medidas se sumarán aquellas medidas adicionales que se definan por el Responsable de Seguridad (artículo 28 del ENS) y aquellas que se añadan en base a análisis de riesgos conforme al artículo 24 del Reglamento General de Protección de Datos y, en los supuestos de su artículo 35, a la evaluación de impacto en la protección de datos (artículo 3.3 del ENS).

El Responsable de Seguridad trasladará las medidas aplicables a través del Responsable del Contrato durante la ejecución de este.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 46/57	

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

Se atenderá también a la normativa interna del organismo contratante en materia de ciberseguridad.

El organismo contratante desplegará los medios necesarios para auditar el cumplimiento de la política de seguridad y de los niveles de servicio acordados por parte del contratista, según lo expresado en los documentos de contratación.

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 guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía y a las indicaciones del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía.

Colaboración en la gestión de la seguridad del sistema

El adjudicatario colaborará con la realización de los análisis de riesgos que se realicen, que tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de los activos relevantes dentro del alcance considerado del Sistema de Información.
- Valoración cualitativa de los activos más valiosos del sistema. La valoración de los activos corresponde a los responsables designados en la política de seguridad del organismo. Para ello se tendrá en cuenta el perjuicio que supondría su degradación.
- Identificación y cuantificación de las amenazas más probables.
- Identificación y valoración de las salvaguardas que protegen de dichas amenazas.
- Identificación y valoración del riesgo residual.
- El adjudicatario deberá prestar al organismo la colaboración necesaria durante la realización de auditorías técnicas y de cumplimiento normativo.

Certificación ENS de la empresa

En cumplimiento de la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad aprobada por Resolución de 13 de octubre de 2016 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, el adjudicatario deberá disponer de Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS categoría MEDIA o superior para la prestación de los servicios o provisión de las soluciones contempladas en este expediente, en caso de existir en el alcance de esta contratación servicios no prestados desde las instalaciones de la Junta de Andalucía (por ejemplo, servicios prestados desde una nube). Esta Certificación de Conformidad con el ENS debe versar sobre soluciones proporcionadas o servicios prestados por el operador

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 47/57	

del sector privado que estén relacionadas con las soluciones y servicios que son objeto de contratación del presente expediente, según apartado VII.1 de la Instrucción Técnica de Seguridad citada.

Interlocución y roles en materia de ciberseguridad

Se asignarán los roles relacionados con la seguridad de los sistemas de información, reflejados en el Esquema Nacional de Seguridad y detallados en la guía CCN-STIC 801 (Responsabilidades y Funciones en el ENS).

La interlocución con el adjudicatario en aspectos de seguridad corresponderá al Responsable del Contrato, con la colaboración y con la orientación del Responsable de Seguridad.

Todos estos roles serán identificados e informados, dentro del marco normativo de seguridad establecido en la Junta de Andalucía, desde el inicio del desarrollo del sistema.

Punto de contacto (PoC) de seguridad

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022 (Esquema Nacional de Seguridad), el adjudicatario deberá designar un PoC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio.

El adjudicatario deberá comunicar cualquier cambio o sustitución de dicho POC a lo largo de la vida del contrato.

Dicho PoC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al SOC de la Junta de Andalucía a través del Responsable de Seguridad asignado al sistema.

La comunicación de este PoC incluirá la referencia al contrato en el cual se realiza, su duración estimada, las actividades principales a realizar y los accesos remotos que se prevén.

Gestión de incidentes

El adjudicatario comunicará al personal de ciberseguridad del organismo, en primera instancia, o al Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía cualquier ciberincidente que detecte o del que tenga conocimiento.

Para la gestión de los incidentes de seguridad se seguirá lo dictado en la vigente Resolución de 13 de julio de 2018, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 48/57	

Información, por la que se establecen normas sobre gestión de incidentes de seguridad TIC (<https://juntadeandalucia.es/boja/2018/141/29>). En especial, en el punto 6 (comunicación de incidentes), 8 (comunicación entre organismos y entidades de incidentes y medidas adoptadas), 9 (colaboración con AndalucíaCERT) y 11 (denuncias).

Accesos remotos

El acceso remoto de los técnicos del equipo del proyecto, en el marco del contrato, a los servicios o sistemas de información de la entidad contratante Verificaciones Industriales de Andalucía, se realizará nominalmente mediante el procedimiento aprobado por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (que podrá incluir, a modo de ejemplo, la opción de cliente VPN y/o soluciones de tipo SASE) sin necesidad de disponer de una conexión permanente al Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (funcionamiento en modo cliente de servicios internos, esto es, conectividad no simétrica), previa autorización por parte del Responsable del Contrato. Caso de que algún software necesario por el adjudicatario para el acceso remoto requiera de suscripción, el adjudicatario se deberá hacer cargo de estos posibles gastos ocasionados.

El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario debe realizar las solicitudes de forma individual para cada uno de los técnicos que requieran el acceso remoto, debiendo ser validada cada solicitud por el Responsable del Contrato. Asimismo, deberá comunicar en su caso las bajas eventuales que pudiera producirse durante la vida del contrato.

El adjudicatario debe cumplir con la política de acceso remoto que aplique en el organismo durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: alta del usuario en el Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía, mecanismo de identificación y autenticación robusto empleando el certificado digital de la FNMT, software de la red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

Igualmente, el adjudicatario asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.

Requisitos de seguridad en el desarrollo de aplicaciones

Se deberán considerar al menos los siguientes requisitos de seguridad, en el caso de que el objeto del contrato implique trabajos de desarrollo:

- Defensa en profundidad, estableciéndose distintos puntos de control de seguridad en las distintas capas de una aplicación.
- Confidencialidad en las comunicaciones.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 49/57	

- Avisos legales sobre deberes y obligaciones.
- Prevención ante la obtención de credenciales de usuarios.
- Posibilidad de inhabilitación de cuentas de usuario.
- Se garantizará el principio de mínimo privilegio, tanto en el acceso a los datos como a las funciones. La gestión de estos permisos se realizará a través de roles, evitando la posibilidad de asignar permisos o privilegios directos.
- Identificación unívoca de usuario registrado.
- Autenticación y gestión de sesiones de forma segura con objeto de evitar el robo o la manipulación de sesión.
- Trazabilidad.
- Validación de datos de entrada y salida.
- Gestión correcta de mensajes de error.
- Gestión segura de archivos.
- Limpieza de documentos creados o publicados por el aplicativo.

15.2 Gestión de Usuarios y Control de Acceso

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, 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) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
 - la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
 - la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).
- a) En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades. En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.
- b) En el caso de que, en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 50/57	

El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

15.3 Interoperabilidad

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

15.4 Uso de Infraestructuras TIC y Herramientas Corporativas

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 51/57	

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en El certifiel caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- etc.

15.5 Accesibilidad

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 52/57	

de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

15.6 Normalización de Fuentes y Registros Administrativos

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf>

15.7 Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 53/57	

15.8 Medios materiales y lugar de prestación del servicio

Los medios materiales que necesite el equipo de trabajo asignado al servicio, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. Esto incluye equipos informáticos, aplicaciones software necesarias durante el desarrollo de los trabajos y otros elementos como teléfonos móviles, dispositivos de manos libres o las cuentas de correo electrónico necesarias para la prestación del servicio.

En el caso de que se establezca que por cuestiones de eficiencia o seguridad de la información los trabajos se lleven a cabo directamente en las instalaciones de VEIASA, los medios materiales serán entregados a VEIASA para su adecuación a la política de seguridad vigente. Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá abandonar las instalaciones de VEIASA sin el permiso y la supervisión previa de la persona Responsable del contrato (o en quien ella delegue) de VEIASA.

Con objeto de posibilitar la prestación del servicio remotamente y en las condiciones técnicas óptimas, se obliga al adjudicatario a que el equipo de trabajo disponga de los medios técnicos adecuados para poder desarrollar de forma remota los trabajos (equipamiento hardware, software, comunicaciones, teléfonos móviles...).

15.9 Confidencialidad y datos de carácter personal

Será de aplicación lo establecido en la Cláusula 12 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

15.10 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por VEIASA a tales efectos, 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 utilizadas para resolverlos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 54/57	

ANEXO I – DISTRIBUCIÓN DE TICKETS POR TEMAS

DISTRIBUCIÓN DE INCIDENCIAS:

TEMA	TOTAL
Aplicaciones Calidad	238
Aplicaciones Comunicaciones	58
Aplicaciones ERP Navision	310
Aplicaciones Horizontales (Otras)	222
Aplicaciones ITV	1491
Aplicaciones RRHH	272
Bases de Datos	10
Certificados digitales	179
Comunicaciones	36
Consultas	104
Correo Electrónico	143
Dispositivos ITV	791
Gestión de Usuarios y Accesos	858
Impresoras y escáneres	544
Infr. Alojamientos Externos	30
Infraestructura TIC	2580
Otros	361
Puestos Trabajo	933
Seguridad	131
Telefonía y Datos	223
TOTAL INCIDENCIAS	9.514

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 55/57	

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES:

TEMA	TOTAL
Aplicaciones	1848
Bases de Datos	861
Certificados digitales	53
Comunicaciones	10
Correo electrónico	66
Dispositivos ITV	53
Gestión de Usuarios y Accesos	118
Impresión y Escáner	22
Infraestructura TIC	240
Otros	641
Protección Datos	1
Puestos Trabajo	338
Seguridad de la Información	27
Servicios internos	19
Telefonía y Datos	47
TOTAL PETICIONES	4.344

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 56/57	

DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS:

TEMA	TOTAL
Consultas Aplicaciones Horizontales	11
Consultas Calidad	2
Consultas ERP	5
Consultas ITV	41
Consultas Seguridad	3
Consultas Sistemas	57
Consultas Telefonía y Datos	1
TOTAL CONSULTAS	120

David Pelayo Cruz
Jefe de la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	26/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6UA8FGECUVP6TM5AZR7GFXH9K	PÁG. 57/57	