

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ATENCIÓN A USUARIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA INFORMÁTICA DE LA AGENCIA PÚBLICA EMPRESARIAL DE LA RADIO Y TELEVISIÓN DE ANDALUCÍA Y SU SOCIEDAD FILIAL CANAL SUR RADIO Y TV, S.A.

Índice de contenidos

1. Objeto
2. Cobertura general de los servicios
3. Ejecución del contrato
 - 3.1. Fase de transición
 - 3.2. Fase de servicio
 - 3.3. Fase de devolución
4. Descripción y alcance de los servicios objeto del contrato
 - 4.1. Primer nivel (N1): Centro de atención a usuarios CAU
 - 4.2. Segundo nivel de soporte técnico (N2)
 - 4.2.1. Centros de Sevilla
 - 4.2.2. Centros territoriales
 - 4.3. Documentación de los trabajos
5. Equipo de Trabajo
6. Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos
7. Seguridad y confidencialidad de la información
 - 7.1. Seguridad y confidencialidad de la información
 - 7.2. Clausula de Protección de Datos Personales
8. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos
9. Condiciones generales
10. Presentación de ofertas
11. Gestión, seguimiento del servicio y control de calidad
12. Período de prestación del servicio

Anexo I

Anexo II

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 1/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 1/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VNK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. Objeto

El presente documento establece las prescripciones técnicas (PPT) que regirán la contratación de los servicios de atención a usuarios y asistencia técnica a determinados sistemas informáticos de la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía y de su sociedad filial, Canal Sur Radio y Televisión, S.A., en lo sucesivo RTVA.

El importe de los servicios se ajustará a las tarifas ofertadas por el adjudicatario para cada uno de los perfiles, facturándose por los consumos reales certificados mensualmente para cada uno de los perfiles.

El presupuesto base de licitación será el límite máximo de gasto establecido para el contrato, por lo que la facturación real podrá situarse por debajo del mismo, no originándose en tal supuesto derecho alguno a favor del adjudicatario que le legitime para alcanzar dicho límite..

2. Cobertura general de los servicios

La Empresa Adjudicataria prestará los servicios requeridos en el presente PPT para el equipamiento que se indica en el Anexo 1 y en los centros de RTVA especificados a continuación con los recursos de personal y los medios técnicos necesarios para ello.

El ámbito territorial de los servicios incluye los siguientes centros de RTVA:

- Cuatro centros de trabajos en el área metropolitana de Sevilla (Pabellón de Andalucía, centro de San Juan de Aznalfarache, Pabellón de Retevisión y nave en el Polígono PISA).
- Los siete centros territoriales del resto de capitales andaluzas, destacando por su tamaño y carga de producción audiovisual el de Málaga.
- Los centros de Jerez de la Frontera y Algeciras.
- El centro territorial de Madrid (ubicado en la sede de FORTA).

3. Ejecución del contrato

En la ejecución de este contrato, el adjudicatario de los servicios deberá cumplir las fases que se señalan a continuación.

3.1 Fase de transición

Con carácter general, en el supuesto de que se produzca un cambio de adjudicatario, deberá iniciarse un periodo de transición, con una duración máxima de 7 días naturales, para facilitar la sustitución del mismo.

Durante este tiempo el área de sistemas, microinformática, redes y el resto de áreas técnicas de RTVA estarán a disposición del nuevo adjudicatario para proporcionar el soporte y colaboración razonables que este considere necesario para poder iniciar el servicio en las condiciones exigidas.

Esta fase de transición permite al nuevo adjudicatario implantar y poner en marcha el modelo de servicios ofertados.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria asignará todos los técnicos necesarios para cubrir las necesidades descritas en los apartados 4.1 y 4.2.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 2/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 2/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VVK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Es copia auténtica de documento electrónico

3.2 Fase de prestación de los servicios

En esta fase los servicios se prestarán conforme al ámbito y alcances descritos en este PPT y podrán aplicarse las penalidades establecidas en el apartado 5.

Durante esta fase el adjudicatario entregará por cada mes de prestación un informe de seguimiento de los trabajos. El contenido del informe será definido desde la Dirección Técnica de la RTVA conforme a sus necesidades en la fase de transición.

3.3 Fase de devolución

Quince días antes de la conclusión del plazo de prestación del servicio, el adjudicatario actual deberá facilitar la transición al nuevo adjudicatario del servicio, prestando el servicio paralelamente de forma habitual.

El adjudicatario acepta su compromiso de colaboración y facilitará en todo lo que sea razonablemente requerido para la devolución de los servicios que venían prestando.

La duración total de la prestación efectiva de los servicios será de tres meses, desde el inicio de la fase de transición, hasta la finalización de la fase de devolución.

4. Descripción y alcance de los servicios objeto del contrato

Los servicios a prestar consistirán en dar soporte técnico a usuarios de los sistemas informáticos de RTVA y CSRTV, pudiéndose encargar también labores de mantenimiento del equipamiento que no se encuentre cubierto por su correspondiente garantía, de acuerdo al alcance y condiciones que a continuación se detallan.

La empresa adjudicataria prestará los servicios que se describen a continuación. La gestión de los servicios deberá adecuarse a las buenas prácticas de gestión de servicios TI incluidas en la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, ITIL en inglés, en su versión 4.

4.1. Primer Nivel (N1): Centro de Asistencia a Usuarios (CAU)

Alcance

Este servicio atenderá las solicitudes (incidencias, peticiones, solicitudes de acceso a recursos TIC) remitidas por los usuarios mediante llamadas telefónicas, correo electrónico o mediante la aplicación informática GLPI (software open-source) implantada en RTVA. Mediante esta aplicación se hará el seguimiento y control del servicio que presta la empresa adjudicataria.

Entre las tareas a realizar se encuentran, al menos, las siguientes:

- Atención telefónica y resolución de las dudas, incidencias técnicas, peticiones de recursos o servicios TIC, solicitudes de acceso (permisos) a recursos TIC y problemas documentados de los usuarios de los sistemas informáticos implantados en la RTVA, incluyendo aplicaciones generales (ofimática, correo electrónico, agenda, impresoras, etc.) y específicas de CSRTV que no cuenten con un servicio de mantenimiento contratado por la RTVA que incluya un nivel 1 de atención a usuarios.

Informada una solicitud, desde el Nivel 1 se registrará en la aplicación (si no lo realiza el propio usuario) y se intentará resolver de forma remota, en caso de no poder solucionarse remotamente, el técnico acudirá al puesto del usuario. En las sedes de San Juan de Aznalfarache, Málaga y Pabellón de Andalucía, si transcurren más de 30 minutos sin solucionar la incidencia, se la pasará al segundo nivel de soporte técnico.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 3/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 3/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VVK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Atención de primer nivel a sistemas específicos de Radio y Televisión. Para ello desde la Dirección Técnica de RTVA se proporcionará a la empresa adjudicataria la información necesaria para poder atender este tipo de incidencias, así como el correspondiente procedimiento de actuación, que consistirá básicamente en revisar la base de datos de conocimiento de incidencias y problemas previamente resueltos para localizar una primera solución. En caso de no encontrarse, se trasladará al segundo nivel de soporte técnico, que estará formado por las unidades de soporte especializado correspondiente de la RTVA/CSRTV.
- Informada una incidencia con un nivel de criticidad medio/alto, si en un plazo de 15 minutos no fuese posible solucionar remotamente la incidencia, el técnico de Nivel 1 se desplazará al centro origen de la incidencia (sólo para los centros de Pabellón de Andalucía, San Juan de Aznalfarache, Pabellón de Retevisión y sede de Málaga). En caso de no poder resolverla in-situ, se asignará al nivel 2 de soporte técnico.

Horario de prestación

El primer nivel C.A.U. será prestado de forma presencial (in situ) durante al menos 16 horas de forma continuada en la franja comprendida entre las 07.00 h y las 23.00h durante toda la duración del contrato, indistintamente en el centro de San Juan de Aznalfarache o en el Pabellón de Andalucía, según las necesidades de RTVA. RTVA comunicará las horas presenciales del servicio al responsable de la empresa adjudicataria.

Para la realización del soporte de Nivel 1 (CAU), cada licitadora incluirá los medios técnicos y humanos que considere necesario, valorándose a los exclusivos efectos de establecer el presupuesto básico de licitación un número de 1.460 horas de atención al servicio, contando con que la jornada de trabajo de cada técnico tendrá una duración de 8 horas. Este perfil técnico de soporte de nivel 1 se corresponde con el perfil de Soporte de Servicios de la Instrucción 1/2024 de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC, de fecha 2 de abril de 2024.

Esta cantidad mínima de horas de soporte se refiere a horas efectivas, garantizando el adjudicatario su prestación, para lo que tendrá que gestionar adecuadamente y a su costa las incidencias laborales de su personal ocurridas durante el desarrollo del servicio (bajas, vacaciones, permisos, etc.).

4.2 Segundo Nivel de Soporte Técnico (N2)

En este nivel se realizarán tareas relacionadas con el mantenimiento proactivo y correctivo de los recursos TIC del área microinformática, incluyendo la conectividad de los mismos, evitando la aparición de averías tanto de hardware, como de software y solucionando las que se detecten.

Se incluyen los siguientes servicios:

- Administración de PC's y servidores.
- Configuración y soporte de Red de Área Local de los PC's, portátiles, tablets, etc.
- Comunicaciones y accesos.
- Soporte a aplicaciones corporativas (RTVA / CSRTV).
- Distribución de software.
- Soporte al acceso a Internet y Web.
- Soporte ofimático: MS Office, Libre Office.
- Soporte a las herramientas colaborativas: Zimbra, Jitsi, NextCloud.
- Colaboración en la gestión de copias de seguridad.
- Soporte a usuarios en accesos remotos (VPN).

Funciones y tareas a realizar:

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 4/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 4/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VVK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Resolución de problemas de hardware en el puesto de trabajo, y en su caso, gestión de la reparación en garantía con el proveedor.
- Gestión de incidencias provenientes del nivel 1.
- Instalación, configuración y mantenimiento de los PC's de los usuarios y su conectividad.
- Mantenimiento de la configuración y actualizaciones de servidores.
- Soporte y consultas de carácter funcional sobre el sistema operativo, correo, ofimática y resto de herramientas y aplicaciones instaladas con carácter general en los equipos de usuario final.

Actividades a desarrollar como parte de este servicio:

- Mantenimiento del inventario (GLPI) de PC's, Portátiles, monitores e impresoras.
- Documentación de todas las intervenciones y procedimientos realizados hasta la finalización de la tarea.
- Comprobación y seguimiento de las incidencias durante todo el ciclo de vida (GLPI).
- Gestión del stock de consumibles empleados en la reparación de equipos.

Se contemplarán las siguientes fases para las actividades y tareas indicadas:

- Mantenimiento correctivo: se recogen aquellas actuaciones o modificaciones necesarias para corregir el funcionamiento de los sistemas debido a la aparición de errores, debido a fallos de configuración, definición, etc.
- Mantenimiento preventivo: se trata de actividades dirigidas a prevenir de forma proactiva, cambios para solucionar posibles fallos futuros, asimismo comprenderá tareas periódicas de revisión de puntos esenciales en el funcionamiento diario.
- Mantenimiento evolutivo: incluye la mejora o ampliación de la funcionalidad en el equipamiento para cubrir las necesidades que se planteen y que permitan mejorar su gestión y funcionalidad.

4.2.1. Centros de Sevilla

Alcance

El servicio se prestará de forma que se cumplan los tiempos de resolución de incidencias establecidos en el PPT, tanto en los centros de San Juan de Aznalfarache y Pabellón de Andalucía como en el resto de centros.

El adjudicatario prestará como mínimo los siguientes servicios:

- Resolución de la incidencia no resuelta por el primer nivel, informando al responsable de RTVA del estado de las mismas.
- Seguimiento de las incidencias registradas en el GLPI.
- Servicio Integral del puesto de trabajo (Portátiles, ordenadores de usuario, conexión de red, impresoras de red y periféricos en general) siguiendo las instrucciones precisas del responsable de RTVA.
- Instalación y actualización de software y hardware específico no incluido en la imagen de los equipos, siguiendo el sistema de autorizaciones establecido.
- Instalación física del ordenador y periféricos del puesto de trabajo.
- Ejecución de las tareas de reparación o prevención en la red.
- Diagnóstico in situ de averías en los centros de RTVA.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 5/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 5/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VKN3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Es copia auténtica de documento electrónico

- Reparación y mantenimiento de los equipos informáticos, incluso reinstalando las aplicaciones de software precisas.
- Control de las reparaciones de averías de equipos en garantía con los fabricantes o suministradores del mismo.

El técnico de nivel 2 verificará, registrará y documentará en su caso, en GLPI o aplicación que la sustituya todas las incidencias y sus reparaciones.

Horario de Prestación

Para el segundo nivel de soporte técnico (N2) la cobertura horaria mínima del servicio en San Juan de Aznalfarache y en el Pabellón de Andalucía, será de 16 horas diarias en cada uno de los centros de lunes a viernes todos los días laborables durante todo el plazo de vigencia del contrato, en la franja comprendida entre las 07.00h y las 23.00h. RTVA comunicará las horas presenciales del servicio al responsable de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario nombrará un interlocutor único con RTVA (Coordinador), dentro del personal técnico asignado para prestar el servicio de segundo nivel de asistencia técnica, siendo este el responsable sobre el terreno de la empresa adjudicataria en la correcta ejecución del servicio.

El Coordinador del servicio realizará las labores de seguimiento y control de las actividades de los técnicos, la coordinación de los trabajos, la previsión y planificación de los medios, así como la coordinación con el responsable técnico de RTVA.

Será responsable de la documentación de las tareas y del correcto estado del inventario. Mediante el uso de la herramienta GLPI u otra que la sustituya, mantendrá el inventario actualizado proporcionando a RTVA un control acerca del equipamiento, cuales están operativos, en reserva, bajas producidas, así como la configuración y composición del software instalado en cada equipo.

Los técnicos de nivel 2 mantendrán el control del stock del material informático adquirido por RTVA para el mantenimiento del equipamiento (discos duro, módulos de memoria, periféricos, etc.), llevando un registro de las compras, uso y necesidades, realizando informes mensuales del uso de materiales adquiridos, utilizados y stock disponible.

Organización de los horarios, de acuerdo a las pautas establecidas por RTVA, informando de cualquier cambio o nuevas necesidades detectadas. Coordinando las visitas a las delegaciones, conociendo las necesidades de los responsables técnicos de estas.

Para la realización de las tareas de coordinación se han estimado dos jornadas de 8 horas al mes (48 horas para toda la duración del contrato). Para la realización del soporte de Nivel 2 se requerirán un mínimo de 1.460 para los tres meses de duración del contrato.

Este perfil técnico de soporte de nivel 2 se corresponde con el perfil de Soporte de Servicios de la Instrucción 1/2024 de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC, de fecha 2 de abril de 2024. El perfil de coordinación se corresponde con el de Gestor de Servicios.

Esta cantidad mínima de horas de soporte se refiere a horas efectivas, garantizando el adjudicatario su prestación, para lo que tendrá que gestionar adecuadamente a su costa las incidencias laborales de su personal ocurridas durante el desarrollo del servicio (bajas, vacaciones, permisos, etc.).

La jornada tendrá una duración de 8 horas diarias.

4.2.2. Centros territoriales

Alcance

Al menos el indicado en el apartado anterior para los centros de Sevilla.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 6/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 6/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VKN3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Horario de Prestación

1. En los centros de RTVA de Algeciras, Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén y Jerez, el adjudicatario prestará los servicios de atención de nivel 1 y 2 con unos tiempos de respuesta de tres horas para el primer caso y de 24h para el segundo.
2. En el centro de RTVA de Málaga, la empresa adjudicataria prestará el servicio bajo las mismas condiciones y tiempos de repuesta que los establecidos para los centros de San Juan de Aznalfarache o Pabellón de Andalucía.
3. En el centro territorial de Madrid, la asistencia técnica se dará a través de conexión remota con los puestos de trabajo.

Para la realización del soporte de Nivel 2 en los centros territoriales definidos en los apartados a), b) y c) anteriores se requieren un mínimo de 286 horas para toda la duración del contrato.

Este perfil técnico de soporte de nivel 1 se corresponde con el perfil de Soporte de Servicios de la Instrucción 1/2024 de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC, de fecha 2 de abril de 2024.

Esta cantidad mínima de horas de soporte se refiere a horas efectivas, garantizando el adjudicatario su prestación, para lo que tendrá que gestionar adecuadamente a su costa las incidencias laborales de su personal ocurridas durante el desarrollo del servicio (bajas, vacaciones, permisos, etc.).

Nivel de Servicio

Para la resolución de averías en los centros de Sevilla, así como en el de Málaga, la empresa adjudicataria deberá disponer de los medios adecuados para prestar el servicio en un tiempo de respuesta máximo de 1 hora desde la emisión del aviso por parte de RTVA, con una disponibilidad de 24 horas, cualquier día de la semana.

En el caso de los centros territoriales, a excepción de Málaga, la empresa adjudicataria deberá disponer de los medios adecuados para prestar el servicio en cualquiera de los centros en un tiempo de respuesta máximo de 3 horas siguientes a la emisión del aviso por parte de RTVA, si se ha producido entre las 08:00 y 20:00 horas de lunes a viernes.

Si la comunicación por parte de RTVA se produce fuera del horario anteriormente indicado, la prestación del servicio comenzará entre las 7:00 y las 8:00 horas del día laborable siguiente a dicha comunicación.

Estos Servicios podrán ser adicionales y simultáneos con los mínimos establecidos en las condiciones generales de la prestación para el segundo nivel de soporte.

4.3 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados de acuerdo con el Responsable Técnico designado por RTVA.

5. Equipo de trabajo

El personal que se vaya a adscribir al servicio tendrá que tener formación reglada del tipo Ciclo de Formación Profesional de Grado Medio para los técnicos de nivel 1 y del tipo Ciclo de Formación de Grado Superior para los técnicos de nivel 2, así como para el coordinador del equipo de trabajo. La titulación requerida deberá estar dentro de alguna de las familias correspondientes a los ciclos formativos de electrónica, informática y comunicaciones, preferentemente deben contar con las titulaciones de Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes, Técnico en Instalaciones de Telecomunicaciones, Técnico Superior en sistemas de telecomunicaciones e informáticos, Técnico superior en Administración de sistemas informáticos en Red o titulaciones anteriores equivalentes.

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 7/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 7/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VVK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Los perfiles establecidos para el equipo de trabajo se entenderán contractuales.

Si por causas sobrevenidas durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria necesitara realizar cambios en el equipo de trabajo, dichos cambios requerirán, en todo caso, justificación escrita y propuesta de sustitución, aportando datos de formación, conocimiento y experiencia del personal a incorporar al equipo, el cual, deberá tener al menos, el mismo nivel de cualificación profesional y titulación que el personal sustituido.

La sustitución del personal destinado al servicio sin aviso previo y sin ajustarse a lo anteriormente indicado, podrá ser considerada incumplimiento grave del contrato siendo causa de resolución del mismo.

6. Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos

Corresponde a la Dirección Técnica de RTVA el seguimiento y supervisión de las tareas a realizar por el adjudicatario en virtud del presente contrato, siendo a todos los efectos el responsable de este contrato.

La Dirección Técnica de RTVA, como responsable del contrato, podrá designar un responsable técnico, cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.

El adjudicatario nombrará una persona que será el interlocutor entre dicha empresa y RTVA ejerciendo las funciones de coordinador. Este perfil de coordinación se corresponde con el perfil de Gestor de Servicios de la Instrucción 1/2024 de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC, de fecha 2 de abril de 2024.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el gestor del servicio por parte del adjudicatario y el responsable técnico.
- Reuniones de seguimiento con periodicidad a definir entre el gestor del servicio, por parte del adjudicatario, y el responsable técnico, por parte de RTVA, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la calidad del servicio y el seguimiento de las actividades programadas.
- Entrega de informes mensuales de seguimiento del nivel de servicio.

7. Seguridad y confidencialidad de la información

7.1 Seguridad y confidencialidad de la información

El adjudicatario se compromete a adoptar las medidas necesarias para asegurar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Respetando la política de seguridad de la información y de protección de datos personales de la RTVA, publicada en el siguiente enlace: https://www.canalsur.es/resources/static/Politica_Seg_Info-PD-RTVA-CSRTV_2023.pdf.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a recabar un compromiso análogo de seguridad, confidencialidad e integridad a todo su personal que, en virtud del contrato, pueda tener acceso a cualquier información de la RTVA / CSRTV.

El adjudicatario se compromete a no dar a la información y datos proporcionados por la RTVA cualquier uso no previsto en el presente pliego.

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 8/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 8/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VNK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo. 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 sistemas clasificados como de nivel medio o alto.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad media conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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 (<https://www.ccn-cert.cni.es/es/guias.html>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

7.2 Clausula de Protección de Datos Personales

En esta cláusula se recoge el sometimiento de las condiciones de prestación del servicio a las previsiones reguladas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio están obligados, en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta de RTVA al cumplimiento de lo dispuesto en el 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 la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal en todo lo que no se oponga al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

1º) Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente. Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información de RTVA / CSRTV para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan. Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

2º) Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

3º) Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende extensivo tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. RTVA se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 9/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 9/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VKN3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4º) Únicamente tratará los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a las instrucciones que RTVA le pueda especificar en concreto y que se incluirían como una Adenda al presente contrato. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero.

5º) A cumplir todas y cada una de las medidas de seguridad (nivel básico, medio o alto) que sean de aplicación en función de la tipología de datos que se utilicen y traten para la prestación del servicio objeto del presente contrato. A este respecto no se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones exigidas por la legislación respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. Para el tratamiento y acceso a los datos por parte del adjudicatario se velará específicamente por el cumplimiento de las condiciones establecidas legal y reglamentariamente referentes a la gestión y distribución de soportes y documentos.

6º) Todos los datos personales que se traten por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad de RTVA.

7º) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a RTVA conforme a las instrucciones que haya dado, al igual que cualquier soporte o documento que contenga algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

8. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos a los sistemas de información, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento general de protección de datos, así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el ENS. 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).

9. Condiciones generales

Correrán por cuenta de la empresa adjudicataria los costes relativos a desplazamiento de su personal entre centros de RTVA para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria está obligada a disponer del equipamiento necesario para la prestación del servicio que se contempla en esta licitación, para lo cual como mínimo deberá disponer:

- Dos (2) ordenadores portátiles, uno en San Juan de Aznalfarache y otro en el Pabellón de Andalucía.
- Cada técnico de Nivel 2 que preste sus servicios en los centros territoriales de RTVA en Algeciras, Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Jerez y Málaga, dispondrá igualmente de un ordenador portátil y una maleta de herramientas que incluya todo lo necesario para reparar las averías de microinformática.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 10/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 10/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VKNK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Es copia auténtica de documento electrónico

- En cada una de las sedes de San Juan y Pabellón de Andalucía existirá una maleta de herramientas que incluya todo lo necesario para reparar las averías de informática.
- Un teléfono móvil de guardia que deberá estar disponible 24 horas al día los 365 días para el servicio de segundo nivel.

La empresa adjudicataria tendrá en cuenta la cobertura de garantía en vigor que pueda tener determinado equipamiento a mantener, cuya relación le será facilitada por RTVA. En estos casos, la empresa adjudicataria gestionará para RTVA la logística de avisos y envíos al proveedor afectado.

El responsable del contrato por parte de RTVA podrá designar un técnico del Área de Sistemas de Gestión Corporativa para que lleve la interlocución efectiva y diaria con la empresa adjudicataria.

RTVA dispone del material de repuesto más habitual, tales como discos, memorias, tarjetas gráficas, ratones, teclados, unidades de DVD, etc. La empresa adjudicataria queda obligada a utilizar dichos repuestos, a cumplimentar el parte de trabajo que presentará a RTVA indicando el material empleado y entregando con el mismo la pieza averiada. A llevar el control de stock de este tipo de materiales empleados en reparaciones o como consumibles para uso directo.

El adjudicatario entregará mensualmente el plan de turnos previsto para todos los centros de trabajo, plan que deberá entregar entre el 20 y el 30 del mes anterior, indicando persona, perfil y turno que realizará. Estos turnos cumplirán con las directrices que RTVA fije en cada momento y cumplirán con los requisitos fijados en los puntos 4.1 y 4.2 de este PPT en cuanto al cómputo de horas anuales según perfiles y centros.

El adjudicatario llevará un control de las incidencias atendidas y del resto de actividades desarrolladas en virtud del contrato, facilitando mensualmente al responsable del contrato de RTVA un informe detallado del seguimiento. En los casos de trabajos o incidencias de especial relevancia se emitirá un informe específico con detalle de las actuaciones, diagnóstico, problemas y recomendaciones de actuación para evitar su repetición, actuando de la misma forma con incidencias que resulten con una elevada repetición.

El adjudicatario se compromete durante la vigencia del contrato a:

- Atender las incidencias comunicadas en el menor tiempo posible, dedicando a su resolución los medios humanos y materiales más adecuados y en plazo acorde a las necesidades de RTVA.
- Desarrollar los trabajos con personal cualificado y con experiencia suficiente en trabajos similares.
- Entregar puntualmente a RTVA los informes periódicos y los específicos de incidencias.
- Cumplir las programaciones de trabajo y planes de turnos preestablecidos.

Entre el día 1 y 3 del mes siguiente a la realización del servicio, el adjudicatario entregará el plan de turnos realizado en todos los centros, plan que será verificado por RTVA, siendo la base de facturación del mes.

Toda la documentación generada por el adjudicatario en el periodo de ejecución del contrato será propiedad exclusiva de RTVA, sin que el adjudicatario pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por parte de RTVA.

El Servicio comenzará a partir de la fecha indicada en el contrato. A partir de ese momento se iniciará la fase de transición como queda recogido en el apartado 3.1., debiendo simultáneamente comunicar a RTVA por escrito el nombre y datos de contacto del coordinador de la empresa adjudicataria, que será el único interlocutor y que tendrá plena capacidad para resolver todas las cuestiones que surjan durante la realización del servicio. Y será asimismo el responsable de la correcta ejecución de los trabajos encargados.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 11/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 11/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VKN3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Todo el personal de la empresa adjudicataria destinado a la ejecución del contrato dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria teniendo esta todos los derechos y obligaciones que le son inherentes en su calidad de patrón, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social respecto al mismo y en especial respecto de las obligaciones relativas a la legislación de prevención de riesgos laborales.

Los salarios, remuneraciones y demás condiciones laborales de los trabajadores dependientes de la empresa adjudicataria deberán estar sujetos al cumplimiento del XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, BOE núm. 92 de 16 de abril de 2025. En concreto, se exige como condición especial de ejecución del contrato (su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del mismo por parte de RTVA) la inclusión de los técnicos puestos a disposición del servicio en los siguientes grupos y niveles del citado Convenio.

Puesto	Grupo	Nivel
Coordinador	B	1
Técnico N2	C	1
Técnico N1	D	1

La empresa adjudicataria queda obligada a vigilar y exigir en todo momento el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo y hará cumplir a su personal con todas las obligaciones relativas a lo establecido por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, incluso nombrando el personal responsable de su cumplimiento y debiendo disponer de la correspondiente evaluación de riesgos laborales de los puestos de trabajo relativos a la prestación del servicio contratado y eximiendo a RTVA de cualquier responsabilidad por negligencia o falta de cumplimiento de las normas.

RTVA no tendrá vinculación alguna con este personal, ni le será exigible responsabilidad de ninguna clase como consecuencia de las relaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados, y de la ejecución de los servicios contratados, aunque las medidas y sanciones que ésta adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución de la prestación del servicio del presente pliego.

La empresa adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios que sean consecuencia de su trabajo.

La empresa adjudicataria cumplirá con la normativa vigente en materia de protección de datos, Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, y su normativa de desarrollo y con la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en cuanto a la seguridad, protección y confidencialidad de cualquier dato propiedad de RTVA que pudiera ser tratado durante la prestación del servicio objeto del contrato.

10. Presentación de ofertas

Las empresas interesadas en la presentación de ofertas a esta licitación incluirán la oferta técnica y económica, de acuerdo al modelo de presentación de ofertas descrito en los anexos del pliego de cláusulas administrativas.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 12/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 12/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6V NK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En la oferta el licitador debe dar respuesta a cada sección recogida en el modelo de presentación de oferta, proporcionando el mayor detalle posible y cómo propone cumplir todos los requerimientos de los servicios solicitados en este pliego.

Se realizará una detallada descripción del servicio que se ofrece, haciendo especial hincapié en los aspectos más relevantes de la solución ofertada, incluyendo el denominado el plan de transición y de devolución.

Para los servicios de soporte, gestión de incidencias y control de calidad la oferta técnica incluirá detalle del método de trabajo y de la inclusión de recomendaciones ITIL en la gestión de los mismos.

Se valorarán los recursos técnicos que la empresa seleccionada pondrá a disposición de sus trabajadores para la ejecución del contrato y las mejoras en calidad y acuerdos de nivel de servicio sobre lo mínimo solicitado en estos pliegos.

La oferta económica detallará el precio total de licitación, también se desglosarán las tarifas por hora de cada uno de los perfiles indicados (Coordinador, Técnico N2 y Técnico N1) en este PPT (apartados 4.1 y 4.2).

11. Gestión, seguimiento del servicio y control de calidad

Al menos con una periodicidad mensual y en los cinco primeros días de cada mes (exceptuando agosto) la empresa adjudicataria presentará a RTVA un resumen mensual del seguimiento del contrato con las incidencias tramitadas y tareas realizadas durante el mes anterior (julio y agosto en la reunión de septiembre), así como el cuadrante real de las jornadas presenciales realizadas y sus desviaciones respecto a la previsión entregada.

Las jornadas presenciales serán certificadas y serán objeto de facturación según las tarifas de cada perfil, junto con la parte proporcional de la valoración económica de los sistemas automatizados de atención a usuarios incluidos en la oferta.

El coste del servicio se facturará mensualmente de acuerdo a las tarifas por jornada de cada uno de los perfiles y jornadas certificadas.

El contenido y estructura del informe será comunicado por RTVA al adjudicatario al inicio del contrato.

Para las tareas de seguimiento y control de calidad, la empresa seleccionada dedicará una persona con perfil de coordinador y los trabajos se realizarán en las instalaciones de RTVA. Esta tarea se incluirá en el informe mensual de seguimiento del contrato y se facturará de acuerdo a su tarifa y en ningún caso superará el coste de una jornada semanal de coordinador.

Además, se valorará que las empresas incluyan en su oferta servicios de control de calidad basados en recomendaciones ITIL para la gestión de incidencias, problemas y cambios e incluya específicamente tareas periódicas de revisión, de gestión del inventario, de documentación y de mejora de los niveles de servicio sin coste adicional para RTVA.

12. Periodo de prestación del servicio

El periodo de prestación del servicio será de **tres meses** desde la fecha que figura en el contrato, no prorrogable.

En Sevilla, a la fecha de la firma.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 13/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 13/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VVK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Anexo I

Distribución de usuarios y material técnico de RTVA que será cubierto por el servicio de soporte al sistema de información

A continuación, a modo orientativo se dan los siguientes datos: El número de usuarios de RTVA/CSRTV es de 1.350 aproximadamente, estando la mayor concentración en los centros de Sevilla y la distribución de equipos la que se indica a continuación.

En lo que respecta a portátiles actualmente se disponen de unos 150 repartidos por los diferentes centros de trabajo.

San Juan de Aznalfarache (Sevilla)

Dirección: Avda. Canal Sur, s/n 41920 San Juan de Aznalfarache (Sevilla)

475 Puestos de trabajo

29 Impresoras de red

Isla de la Cartuja (Sevilla) (2 centros)

Dirección: Avda. José Gálvez, 1. Edificio Canal Sur. Isla de la Cartuja 41092 Sevilla

Dirección: Avda. Matemáticos Rey Pastor y Castro, 6 Pabellón Canal Sur, Isla de la Cartuja 41092 Sevilla

325 Puestos de trabajo

21 Impresoras de red

Polígono PISA

Dirección: C/ Diseño, 1. Bajo 1. 41927 Mairena del Aljarafe. Sevilla.

7 Puestos de trabajo

1 Impresora en red

Centro territorial de Málaga

Dirección: Avda de Velázquez, 307. 29004 Málaga

100 Puestos de trabajo

6 Impresoras en red

Centro territorial de Almería

Dirección: C/ Pilarica, s/n. 04009 Almería

23 Puestos de trabajo

2 Impresoras en red

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 14/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 14/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VKN3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Centro territorial de Cádiz

Dirección: C/Carpinteros de Ribera, 2. 11012 Cádiz

30 Puestos de trabajo

2 Impresoras en red

Centro territorial de Córdoba

Dirección: Glorieta Conde de Guadalhorce, s/n. 14008 Córdoba

23 Puestos de trabajo

2 Impresoras en red

Centro territorial de Granada

Dirección: Urbanización Bola de Oro. C/ Laguna de Aguas Verdes, 11. 18008 Granada

30 Puestos de trabajo

2 Impresoras en red

Centro territorial de Huelva

Dirección: Carretera San Juan del Puerto-Huelva, km. 6.3. 21007 Huelva

25 Puestos de trabajo

2 Impresoras en red

Centro territorial de Jaén

Dirección: Prolongación Avda. de Granada. Recinto Institución Ferial, s/n. 23009 Jaén

25 Puestos de trabajo

2 Impresoras en red

Centro territorial de Algeciras

Dirección: C/Patriarca Dr. Pérez Rodríguez, Edificio Parque Centro II, s/n.

11203 Algeciras. Cádiz

12 Puestos de trabajo

2 Impresoras en red

Centro territorial de Jerez

Dirección: C/Corredera, nº 53, 4ª Planta. 11402 Jerez de la Frontera, Cádiz

13 Puestos de trabajo

2 Impresoras en red

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 15/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 15/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VVK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Delegación de Madrid

Dirección: C/Bocángel 26. 28028.Madrid

10 Puestos de trabajo

1 Impresora en red

Nota:

Los datos aportados anteriormente de usuarios y equipamiento son orientativos y podrán variar durante el plazo de ejecución.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 16/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 16/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6VVK3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Es copia auténtica de documento electrónico

Anexo II

Modelo de desarrollo del Plan de Servicio a incluir en el sobre electrónico nº 2 de la oferta

1. Objeto de la Propuesta y descripción del servicio a prestar
2. Planificación de la prestación del servicio
3. Metodología a aplicar en la prestación
4. Recursos humanos y técnicos (número y perfiles, no cv concretos) que se pondrán a disposición del contrato
5. Organización del servicio. Equipo de proyecto
6. Metodología y actividades de gestión del conocimiento
7. Descripción de las actividades de las fases de transición y devolución

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	20/11/2025 10:07:50	PÁGINA 17/17
VERIFICACIÓN	52Pr4LRK5KNELXLK652D6SER65FWH5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PEREZ	21/11/2025 09:17:55	PÁGINA 17/17
VERIFICACIÓN	52Pr4KATV2H58A37MW6Vnk3RHUJSR7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	