


**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR SOCIEDAD
ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA DISTINTOS PROYECTOS
DE LA UNIDAD DE CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS**

Autor del documento:	José Antonio Jiménez Ávila
Departamento/Área/Unidad:	Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión Subdirección OP. TEL. Explotación y Centros de Gestión/Jefatura Departamento Centro Atención Usuarios
e-mail:	joseantonio.jimenez@juntadeandalucia.es
teléfono:	670942384
Tipo de documento:	PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
Código del documento:	EXPT25-00148
Fecha de elaboración:	13/11/2025
Nº de Páginas	1 de [46]

Responsable de la licitación. Jefe de Unidad Centro Atención al Usuario.	Director del Departamento Telecomunicaciones y Centros de Gestión
José Antonio Jiménez Ávila	Antonio Arreciado Velasco

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 1/51	


PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS
(Expte. EXPT25-00148)

INDICE


1. OBJETO	6
2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA	6
2.1. Marco de la asistencia.....	6
2.2. Descripción de los Proyectos soportados en la actualidad.	6
2.2.1. Centro de Soporte a Usuarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (CSU RCJA)	6
2.2.2. Vigilancia Sistemas y Servicios mantenidos por el Centro de Gestión de Operaciones (CGO) TIC de SANDETEL - (CGS y CGT)	7
2.2.3. Soporte de Puesto de Trabajo a usuarios internos de SANDETEL (HelpDesk SANDETEL)	9
2.2.5. Soporte técnico-administrativo a la gestión del censo de recursos informáticos hardware de la Junta de Andalucía (CRIHJA)	10
2.2.6. Atención de sistemas en producción para la Consejería de Fomento, Infraestructura, Articulación del Territorio y Vivienda.	11
2.2.7. Centro de Atención a la Comunidad Educativa	11
2.2.8. Servicio de Soporte Funcional a Sistemas de Gestión de Tributaria de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeosjn	13
2.2.9. Puesto de trabajo usuarios internos de ASSDA.....	14
2.2.10. Puesto de trabajo usuarios internos de IDEA.....	14
2.2.11. Puesto de trabajo usuarios internos de FAISEM/CTPDA/AEROPOLIS.....	14
2.2.12. Centro de Atención de Usuarios de la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa para el soporte de Portales..	15

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPTE. 25-00148)

<p>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</p>			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 2/51	

2.2.13.	Servicio de Soporte al Centro Informático Científico de Andalucía. (CICA)	15
2.2.14.	Servicio de Soporte a la Facturación de la RCJA	16
3.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
3.5.	Modelo de Producción. Implantación y evolución de herramientas relacionadas con el servicio:	23
4.	DEFINICIÓN DE LOS PERFILES PROFESIONALES.	23
4.1.	Operadores Expertos.	23
4.2.	Coordinadores	24
4.3.	Gestor 24x7 / Soporte Técnico	25
4.4.	Soporte Técnico Avanzado	26
4.5.	Supervisor	28
4.6.	Responsable de Servicio	28
4.7.	Experto Soporte Funcional TIC	29
4.8.	Experto Soporte Sistemas de Operación	30
4.9.	Jefe de Proyecto	30
4.10.	Gestor de Proyecto	31
4.11.	Gestor de Servicios	33
4.12.	Director de Proyecto	34
5.	DEFINICIÓN DE LAS TAREAS A REALIZAR.	34
5.1.	Operadores	34
5.1.1.	Seguimiento de las Incidencias/Consultas	34
5.1.2.	Seguimiento de la Provisión	35
5.2.	Coordinador	35
5.3.	Gestor 24x7	36
5.4.	Soporte Técnico Avanzado	37
5.5.	Supervisor	37
5.6.	Responsable de Servicio	38
5.7.	Experto Soporte Funcional TIC	39
5.8.	Experto Soporte Sistemas de Operación	40
5.9.	Jefe de Proyecto:	41

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 3/51	

5.10. Gestor de Proyecto.....	41
5.11. Gestor de Servicios.....	42
6. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	43
6.1. Informe de seguimiento de servicio	43
6.2. Dirección del Servicio	43
7. FORMA Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	43
7.1. Lugar de realización	43
7.2. Horario	44
7.3. Interlocutor de la empresa adjudicataria.....	44
7.4. Representante de SANDETEL.	44
8. OBLIGACIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y USUARIOS.....	44
9.CONDICIONES GENERALES.....	45
10. METODOLOGÍA.....	49
10.1. Métrica v3 y Metodología SSII.....	49
10.2. Adecuación a MADEJA	49


LISTADO DE ACRÓNIMOS EMPLEADOS EN EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

ANS: Acuerdo Nivel de Servicio
 CAU: Centro de Atención al Usuario
 CGO: Centro Gestión Operaciones
 CGS: Centro Gestión de Servicios
 CGT: Centro Gestión Telecomunicaciones
 CICA: Centro Informático Científico de Andalucía
 CMDDB: Base de Datos de la Gestión de Configuración
 CRIHJA: Centro de Recursos Informáticos homologados de la Junta de Andalucía
 CGS: Centro de Gestión de Sistemas
 CPD: Centro Proceso de Datos
 CSU: Centro Soporte Usuarios
 DIPA: Documento identificativo de Personal Docente
 PCAP: Pliego de Condiciones Administrativas
 PPT: Pliego de Prescripciones Técnicas
 RCJA: Red Corporativa de la Junta de Andalucía
 RTVA: Radio Televisión de Andalucía

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
 Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 4
 PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
 CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPT. 25-
 00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 4/51	

SIO: Soporte Integrado de Operaciones
SMS: Servicio de Mensajería Corta
SSII: Servicios Información
SSPA: Servicio Sanitario Público Andaluz
SSTT: Servicios Telemáticos
TIC: Tecnología de la Información y Comunicación
UTE: Unión Temporal de Empresas

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 5
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPTE. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 5/51



1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto establecer, junto con el correspondiente Pliego de Condiciones Administrativas Particulares (PCAP), las condiciones que regirán la contratación de la **Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.** (en adelante **SANDETEL**), de servicios profesionales necesarios para el mantenimiento o puesta en marcha de Servicios de Atención y Soporte a Usuarios TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) del Sector Público, para Unidades de Atención y/o Soporte Técnico para diversos organismos de la Junta de Andalucía, así como nuevos servicios que puedan ser encomendados a SANDETEL requiriendo servicios similares.

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

2.1. Marco de la asistencia

SANDETEL es una sociedad de la Junta de Andalucía constituida para la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

Los servicios de atención y soporte que gestiona SANDETEL permiten dar respuesta a cualquiera de las personas usuarias de los servicios prestados por distintas Consejerías, Organismos y Empresas del Sector Público a través de los distintos canales, tanto telemáticos (telefónico, correo electrónico, web, SMS, etc.) como en algunos casos el presencial.

Los **Centros de Atención y Soporte Técnico a Usuarios** (en adelante **CSU**) de SANDETEL prestan servicios a los usuarios de las TIC, ayudando a resolver las dudas y problemas. Dicho soporte consiste principalmente en la recepción de consultas, solicitudes de nuevos servicios, modificación de servicios ya existentes, y recepción de incidencias. Además, en este mismo ámbito, desde el Centro de Gestión de Operaciones de SANDETEL (en adelante CGO) se prestan diferentes servicios encaminados principalmente a conseguir la proactividad y el aseguramiento de los sistemas en producción en diferentes Organismos del Sector Público, focalizados especialmente en la vigilancia, monitorización y soporte especializado de infraestructuras, CPD, Sistemas y Comunicaciones.

La interlocución con los usuarios de estos CSU's se realiza principalmente por vía telefónica, correo electrónico, y web. Igualmente, los CSU's solicitan o reclaman determinadas gestiones al Operador de Telecomunicaciones o Empresa adjudicataria del servicio correspondiente, velando por que se resuelvan dentro del plazo recogido en los acuerdos de niveles de servicios establecidos, así como de la comprobación última de que ha quedado correctamente resuelto contactando con el usuario final de los servicios. Así mismo, en los movimientos de altas, bajas o modificaciones, se actualiza por el CSU el sistema de Inventario, CMDB (Base de datos de la Gestión de la Configuración), etc., si lo hubiese.

2.2. Descripción de los Proyectos soportados en la actualidad.


A título ilustrativo y no limitativo, son servicios de este ámbito prestados por SANDETEL en la actualidad:

2.2.1. Centro de Soporte a Usuarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (CSU RCJA)

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 6
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPTE. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 6/51	

Para la realización de sus funciones de gestión, implantación, administración y explotación de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, SANDETEL dispone del Centro de Soporte a Usuarios, en adelante CSU RCJA. Su función es prestar el servicio de atención a los usuarios de los diferentes Organismos de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía para la recepción y tratamiento de consultas, solicitudes de nuevos servicios, modificación de servicios ya existentes, y recepción y tratamiento de incidencias.

En la RCJA V5 los lotes y empresas adjudicatarias son:

Lote 1: SERVICIOS TRONCALES DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD: INETUM

Lote 2: SERVICIOS DE ACCESO DE DATOS:: TELEFÓNICA

Lote 3: SERVICIOS DE VOZ Y SERVICIOS EN MOVILIDAD: TELEFÓNICA.

Durante el 2024 se han atendido 146.532 interacciones entre incidencias, peticiones de provisión de servicios, consultas, peticiones de informes, reclamaciones, etc.

Los recursos deberán ser dimensionados de forma correcta para que prácticamente no exista abandono de llamadas, la mayor parte de ellas, un 78%, se reciben en horario de 9 a 14:00. Se debe dimensionar el CSU para que en ningún caso la tasa de abandono supere el 3.5%.

En cuanto a acumulación de correos e interacciones web deberá ser 0 al finalizar la jornada laboral, con una desviación admitida del 3.5%.

En este punto hay que tener en cuenta que SANDETEL ha puesto en producción un sistema de gestión de avisos vía web, que ha reducido significativamente el número de correos recibidos, por transacciones web, con el consiguiente ahorro de tiempo en las gestiones necesarias para tramitar una interacción.

Es necesario realizar la actualización del inventario, para lo cual se estiman unas 250 actualizaciones diarias de media, con un tiempo medio de 5 minutos por cada una. Desde Soporte SIO se realizan esta y otras tareas como tratar las incidencias relacionadas con la herramienta Remedy
Actualmente en RCJA existen 22 Operadores, 5 Coordinadores, 3 Gestor 24x7 2 Supervisores.

El horario de este servicio es de 7 a 23 horas de lunes a viernes en días laborables. Serán considerados también como laborables los dos festivos locales ya que el servicio se presta para toda Andalucía, por lo que los festivos aplicables al servicio sólo serán los nacionales y autonómicos.


2.2.2. Vigilancia Sistemas y Servicios mantenidos por el Centro de Gestión de Operaciones (CGO) TIC de SANDETEL - (CGS y CGT)

Desde el Centro de Gestión de Operaciones TIC de SANDETEL (en adelante CGO) se prestan diferentes servicios encaminados principalmente a conseguir la proactividad y el aseguramiento de los sistemas en producción en diferentes organismos de la Junta de Andalucía, focalizados especialmente en la vigilancia, monitorización y soporte especializado de infraestructuras, CPD, Sistemas y Comunicaciones.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 7
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPTE. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 7/51	

Siguiendo las mejores prácticas para la gestión de los servicios en el Centro de Gestión de Operaciones se ha implantado el proceso de aseguramiento del servicio mediante la monitorización y vigilancia 24x7 de la infraestructura para poder:

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


En la actualidad se vigilan y monitorizan en un turno de 24 horas la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, Infraestructuras de CPD y sistemas horizontales de la propia SANDETEL y de organismos como la Consejería Empleo, Empresa y Comercio, la Consejería de Fomento y Vivienda, el, RTVA, etc.

Como datos de alcance para poder calibrar y medir los servicios a prestar podemos dar los siguientes **promedios anuales orientativos y aproximados**, se atienden unas 128.429 interacciones

El servicio actual lo prestan 18 técnicos Gestores 24x7 trabajando a turnos 24 horas, 1 supervisor 1 Jefe de Proyecto, 1 Soporte Técnico avanzado y 1 Experto de Soporte a Sistemas de Operación, 5 Responsables de Servicio,. El horario del servicio es 24x7 para los técnicos a turnos 24x7 (1.605 horas anuales aproximadamente) aunque para los perfiles de supervisión y apoyo se utiliza el horario de referencia estándar (1.764 horas anuales).

Los servicios requeridos son:

- Vigilancia proactiva en turnos completos para cubrir 24 horas diarias de los diferentes sistemas a mantener a través de las plataformas de gestión y supervisión de SANDETEL.
- Gestión de los sistemas de Ticketing y Diagnóstico de Incidencias de 1er Nivel en el Centro de Gestión de Operaciones TIC así como las notificaciones y comunicaciones a usuarios por correo y/o SMS que conllevan.
- Creación, seguimiento y escalado de incidencias reactivas y proactivas en base a los procedimientos vigentes en SANDETEL. Tratamiento de primer nivel de estas alarmas en los sistemas, en los alcances y ANS acordados con los servicios de producción.
- Vigilancia y manos remotas para los sistemas, tanto TI como ambientales y eléctricos de CPD siguiendo las normas y el marco de gestión de PRL.
- Administración de primer nivel de los sistemas así como la elaboración de scripts de mejora para el tratamiento de los mismos.
- Revisión y tratamiento de la información relacionada con el inventariado de los sistemas a mantener para su posterior volcado en las herramientas de documentación, Ticketing e Inventario.
- Mantenimiento preventivo y periódico del total de sistemas a supervisar con el objetivo de aumentar la disponibilidad total del servicio evitando incidencias reactivas.
- Elaboración de documentación, informes de seguimiento e instrucciones de trabajo con la información obtenida del conocimiento a través de la experiencia dentro del proceso de Gestión de Incidencias.
- Horarios sujetos a turnos 24x7: Por lo general el horario de CGO será de 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. Concretamente a lo que la Recepción de Incidencias o Atención de las mismas

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 8/51	

se refiere. Para temas relacionados con Soporte de Segundo Nivel, modificaciones o seguimiento del servicio será en horario laboral de oficina.

- El servicio será prestado por varios técnicos en horario 24x7 (al menos 6 para poder integrar un turno mínimo completo considerando ausencias y vacaciones). Además será necesario 1 supervisor si se considerase necesario (en horario de oficina) y los técnicos de soporte que se consideren oportunos en función de las necesidades del servicio (habitualmente en horario de oficina determinado por necesidades del servicio pero con posibilidad de cubrir el resto de puestos por necesidades del servicio)

Respecto a las Herramientas de Soporte del Servicio, el adjudicatario además utilizará y ayudará con la configuración, parametrización y mantenimiento correctivo y evolutivo de las diferentes herramientas software definidas para la gestión y soporte del servicio, así como colaborará en la mejora continua de las mismas.

Entre otras, las herramientas principales son:

- Herramientas de Ticketing. (ITOP, REMEDY Y NAOS)
- Consolas y Aplicaciones de Monitorización (Microfocus OMI, CENTREON)
- Herramientas de Reporting y Estadísticas. (BUSINESS OBJETS, PENTAHO)
- Herramientas para documentación y gestores de contenidos. (WIKI)
- Herramientas y plataformas para la gestión de cursos y formación on line.
- Intranet y portales internos para gestión de las tareas, proyectos y servicios. (HGP)
- Herramientas de consola y scripting para ejecución tareas rutinarias.
- Herramientas de gestión interna para control de turnos, ausencias, etc.

2.2.3. Soporte de Puesto de Trabajo a usuarios internos de SANDETEL (HelpDesk SANDETEL)

Desde este Servicio se centralizan todas las peticiones de sistemas y telecomunicaciones realizando la atención y soporte técnico de primer nivel a los usuarios de SANDETEL:

- Soporte interno de micro-informática.
- Altas, bajas y modificaciones de telefonía móvil y fija, correo y usuarios Windows
- Configuración de terminales móviles
- Configuración de cliente de correo
- Instalaciones en remoto de aplicaciones
- Accesos a carpetas de red
- Configuración de mapeo de red

En 2024 se atendieron 5.238 interacciones entre llamadas y ticket. Actualmente el servicio lo prestan 3 operadores y 3 coordinadores, 1 Soporte Avanzado y 1 Responsable de Servicio

El horario de este servicio es de 7'30 a 19 horas de lunes a viernes en días laborables.


2.2.4. Gestión y soporte TIC integral del puesto de trabajo a la Red Judicial de Andalucía

Centro de Atención a Usuarios de los Órganos Judiciales incluyen en su ámbito las áreas y servicios que de forma genérica se describen a continuación:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 9
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPTE. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 9/51	

- Ventanilla única de atención a usuarios: será responsable de la interlocución directa con los usuarios y de la gestión de incidencias, entendidas éstas en su sentido amplio: averías, peticiones y consultas. Dicha gestión integrará la apertura, resolución remota en nivel 1 de las incidencias relativas al puesto de trabajo, reasignación y escalado de cualquier incidencia no resuelta, seguimiento, documentación, cierre, etc.
- Será responsable de la administración y control, además de la ejecución en la parte que les corresponda, de los procesos implantados en el marco de la metodología ITIL relacionados con el servicio global y deberán prestar su colaboración en la definición, implantación y optimización de los mismos.

El total de interacciones tratadas en 2024 fueron 377.658

El horario del Servicio es 24 horas los 7 días de la semana.

El servicio lo prestan actualmente:

1 Supervisor
14 Operadores
1 coordinador

2.2.5. Soporte técnico-administrativo a la gestión del censo de recursos informáticos hardware de la Junta de Andalucía (CRIHJA)

El servicio soporte técnico-administrativo a la gestión del Censo de Recursos Informáticos Hardware de la Junta de Andalucía (CRIHJA) consiste en:


- Controlar y actualizar el inventario hardware, dando seguimiento a los procesos involucrados y velando por la actualización del CRIHJA.
- Codificación e impresión de las etiquetas con tecnología RFID que se está utilizando para identificar y censar el parque informático de la Junta de Andalucía.
- Seguimiento y escalado de incidencias y quejas de primer nivel de los usuarios sobre el servicio de mantenimiento de equipos informáticos.
- Interlocución diaria con las Consejerías y los proveedores sobre la gestión de inventario y resolución de incidencias.
- Seguimiento a las nuevas compras de bienes informáticos que realizan las consejerías y organismos, proporcionando soporte a los proveedores que realicen el suministro, velando por el etiquetado RFID correcto de estos equipos y verificando el volcado de toda la información de estos nuevos equipos en CRIHJA.
- Realizar la impresión y codificación de las etiquetas RFID y verificar con los proveedores que han sido recogidas.
- Actuar como facilitador entre los distintos organismos, la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior y Agencia Digital de Andalucía.

Se gestionaron 9.963 interacciones durante el año 2024.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 10
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPT. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 10/51	

El servicio actualmente lo presta un recurso perfil Jefe de Proyecto y un operador, cuyo horario es de 8:00 a 19:00 horas de lunes a viernes en días laborables. El servicio de CRIHJA deberá prestarse desde las instalaciones de SANDETEL, debido a la necesidad de uso de equipos especiales de impresión de etiquetas RFID

2.2.6. Atención de sistemas en producción para la Consejería de Fomento, Infraestructura, Articulación del Territorio y Vivienda.

El funcionamiento de los Sistemas en producción pueden presentar anomalías, deficiencias y/o errores. Además, los usuarios podrán solicitar peticiones de servicio consistente en cambios de configuración de sus usuarios. Tanto incidencias como peticiones de servicio deben ser convenientemente registradas, analizadas y resueltas en plazos que minimicen el impacto negativo en las actividades que se sustentan sobre el sistema. Para ello es necesario disponer de un equipo y un sistema para el desempeño de dicho soporte.

Entre sus tareas estarán:

- Soporte a incidencias y peticiones de servicio de los sistemas de gestión de avisos, pedidos e informes.
- Mantenimiento paramétrico de los sistemas de gestión de avisos, pedidos e informes.
- Migración de datos.

Las responsabilidades del adjudicatario del presente pliego pasan por:

- Constituir con personal propio los equipos de soporte y mantenimiento
- Velar por la correcta ejecución de cada una de las tareas expuestas
- Ofrecer información puntual y completa sobre las tareas realizadas, en curso o planificadas a los responsables que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. designe, así como sobre los recursos humanos y materiales asignados o previstos.
- Comunicar diligentemente cualquier eventualidad a los responsables de SANDETEL

Actualmente el servicio lo prestan:


- 1 Soporte Técnico Avanzado

El horario es de 7:30 a 19:00 de lunes a viernes laborables.

2.2.7. Centro de Atención a la Comunidad Educativa

Desde el Centro de Atención a la Comunidad Educativa se gestionan distintos servicios de Atención a Usuarios (CSUCED)

- Centro de Atención al Usuario Séneca, (CAU Séneca), dedicado a dar soporte técnico a centros y docentes
 - Apoyo técnico y resolución de consultas e incidencias del sistema de gestión de centros Séneca
 - Demandas de asistencia al sistema PASEN y a las nuevas aplicaciones de movilidad iPasen e iSéneca
 - Soporte telemático a docentes para la obtención del borrador de la renta y certificado de IRPF.
- Infraestructuras y Material Informático (Infraestructuras TIC). Recepciona, tramita y, en los casos necesarios, escala a los centros resolutores correspondientes las incidencias y consultas relativas a:
 - Software y hardware de los centros TIC

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 11/51	

- Servicios ofrecidos desde la plataforma Averroes
 - Todo lo relativo a telecomunicaciones de los centros: internet, telefonía fija y móvil
 - Infraestructura y equipamiento de los centros docentes
 - Proyecto Escuelas Conectadas. Las incidencias y consultas generadas por la migración de los centros educativos a esta nueva infraestructura.
 - Soporte Plataformas Moodle Centros
 - Soporte Plataformas Virtuales de Aprendizaje (GSuite y Microsoft)
- Servicio de Atención a Personas Usuarías. A través de este servicio se canalizan,
 - Todas las dudas y peticiones de información planteadas por los ciudadanos sobre la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional
 - Consultas y soporte telemático a procedimientos de Escolarización: general, Escuelas Infantiles y Formación Profesional.
 - Información y soporte telemático a todos los procedimientos lanzados desde el Instituto de Acreditación de Competencias Profesionales (IACP) para ciudadanos, asesores y evaluadores.
 - Resolución de dudas sobre normativas y convocatorias de las becas del Ministerio y de las becas concedidas por la Junta de Andalucía.
 - Soporte telemático a los procedimientos de becas: presentación solicitudes, consultas, listados, presentación alegaciones a través de las distintas aplicaciones habilitadas para ellos.
 - Soporte telemático a todos los procedimientos que se pueden realizar en la Secretaría Virtual de los centros educativos: solicitud títulos, presentación solicitudes para pruebas, presentación documentación...
 - Resolución de consultas e incidencias de acceso a los usuarios de Plataformas Educativas Moodle, tanto para alumnos como para docentes de enseñanzas no presenciales.
 - Servicio de Atención Docentes. Servicio centrado en la atención de consultas y soporte telemático de cualquier proceso relacionado específicamente con docentes: Oposiciones, Concurso de Traslados, Colocación de efectivos, Comisiones de Servicio, Bolsas, SIPRI, Portal Docentes y tarjeta DIPA.
 - Centralita de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Recepción y gestión de llamadas recibidas en la centralita de la Consejería para facilitar información general y establecer contacto entre los ciudadanos y el personal de la Consejería.

Actualmente a este servicio están asignados:


- 1 Responsable de Servicio
- 2 Gestor de Proyecto
- 1 Gestor de Servicio

Los perfiles indicados deberán disponer de un pc portátil y teléfono móvil ya que en ocasiones tendrán que prestar sus servicios desde las instalaciones del servicio de CAUCE de Educación de primer nivel, el cual está ubicado actualmente en la provincia de Sevilla. Esto debe ser así debido a que las tareas de dichos perfiles es coordinar, supervisar y vigilar que dicho servicio de primer nivel se presta adecuadamente

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 12
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPT. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPtXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 12/51	

El horario de este servicio es de 8 a 19 horas de lunes a viernes en días laborables; serán considerados también como laborables los dos festivos locales ya que el servicio se presta para toda Andalucía, por lo que los festivos aplicables al servicio sólo serán los nacionales y autonómicos.

Por las características del servicio es necesario que el personal tenga disponibilidad horaria para asumir las cargas de trabajo extraordinarias del servicio vinculadas a periodos específicos del curso escolar y para coordinar procedimientos que finalizan fuera del horario habitual (ampliación del soporte hasta las 12 de la noche) o que se producen durante el fin de semana y necesitan de personal asignado para soporte informático y funcional.

También es necesario el conocimiento y uso del gestor de incidencias Mantis CAUCE, un gestor de contactos que aglutina todas las incidencias, consultas y peticiones recibidas en CAUCE y permite no solamente tener un histórico detallado de cada usuario del servicio (centro educativo, docente, ciudadano) sino también utilizar la misma aplicación para escalar las incidencias a otros centros resolutores que trabajan en la misma aplicación o bien, a centros resolutores que trabajan con aplicaciones distintas integradas a través de servicios web con el gestor de incidencias.


2.2.8. Servicio de Soporte Funcional a Sistemas de Gestión de Tributaria de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos

La implementación realizada de la Unidad de Atención Telemática (UAT) del Centro de Información y Servicios (CEIS) de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos se basa en la interrelación de tres unidades independientes de trabajo:

1. Una unidad de recepción (Nivel 1 y Nivel 1 Experto) formada por teleoperadores/as y técnicos/as con formación específica en las áreas competenciales de diferentes Organismos de la Junta de Andalucía.
2. Una unidad de seguimiento y atención especializada (Nivel 2) compuesto por técnicos especialistas en cada área diferenciada de las competencias que se han ido agrupando en CEIS.
3. Una unidad de calidad que diseña, implementa y hace seguimiento del sistema de gestión de calidad del servicio.

Dentro de este marco de actuación y para complementar y mejorar la estructura actual de la UAT del Centro de Información y Servicios de la CPAI, se requieren los servicios de un perfil que se responsabilizará de la revisión de los procedimientos de Soporte a los Usuarios de las aplicaciones informáticas relacionadas con los Sistemas de Gestión Tributaria, proporcionará soporte al análisis funcional, realizará labores de apoyo al tercer nivel de resolución de las peticiones de servicio escaladas al mismo, actualización de la BB.DD. de conocimiento, etc. Entre sus competencias se encuentra el Soporte Funcional a los Sistemas de Gestión Tributaria que participan en:

- Asegurar la disponibilidad para el cumplimiento de los objetivos: Informatización de procesos de gestión masivos.
- Mejora de la comunicación con otras Administraciones.
- Conexión automatizada del Sistema de Ingresos con el resto de Sistemas de Información.
- Agilización y racionalización de circuitos administrativos y de la gestión de ingresos de la Comunidad Autónoma.
- Seguimiento integral y global de los expedientes asociados a cualquier ingreso, de tal forma que la gestión de éstos sea ágil y eficaz.
- Facilitar la información que requieren, para la toma de decisiones, los Centros Directivos responsables de los ingresos.
- Resolución de consultas complejas respecto a los Sistemas de Gestión Tributaria.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 13/51	

- Colaborar en la definición del ámbito de actuación de la UAT
- Mantener y actualizar la documentación funcional referente a los Sistemas de Gestión Tributaria.
- Atender y resolver las consultas que los niveles operativos de la UAT no son capaces de resolver.
- Capacitación del actual Nivel 1 y Nivel 2 Experto en el área funcional de Gestión Tributaria.

En la actualidad el Servicio lo presta 1 Experto Soporte Funcional.

2.2.9. Puesto de trabajo usuarios internos de ASSDA

Desde este Servicio se centralizan todas las peticiones de sistemas y telecomunicaciones realizando la atención y soporte técnico de primer nivel a los usuarios internos de ASSDA.

- Soporte interno de micro-informática.
- Altas, bajas y modificaciones de telefonía móvil y fija, correo y usuarios Windows
- Configuración de terminales móviles y 3G
- Configuración de cliente de correo
- Instalaciones en remoto de aplicaciones
- Accesos a carpetas de red
- Configuración de mapeo de red

Este Servicio se va a incorporar próximamente por lo que no disponemos de datos.

El Servicio lo presta 3 operadores. Se han atendido en 2024 unas 12.858 interacciones.

2.2.10. Puesto de trabajo usuarios internos de IDEA

Desde este Servicio se centralizan todas las peticiones de sistemas y telecomunicaciones realizando la atención y soporte técnico de primer nivel a los usuarios internos de IDEA

- Soporte interno de micro-informática.
- Altas, bajas y modificaciones de telefonía móvil y fija, correo y usuarios Windows
- Configuración de terminales móviles y 3G
- Configuración de cliente de correo
- Instalaciones en remoto de aplicaciones
- Accesos a carpetas de red
- Configuración de mapeo de red


Este Servicio se va a incorporar próximamente por lo que no disponemos de datos.

El Servicio lo presta 1 operador. Se han atendido en 2024 unas 12.858 interacciones.

2.2.11. Puesto de trabajo usuarios internos de FAISEM/CTPDA/AEROPOLIS

Desde este Servicio se centralizan todas las peticiones de sistemas y telecomunicaciones realizando la atención y soporte técnico de primer nivel a los usuarios internos de diversos organismos como FAISEM, CTPDA o AEROPOLIS

- Soporte interno de micro-informática.
- Altas, bajas y modificaciones de telefonía móvil y fija, correo y usuarios Windows
- Configuración de terminales móviles y 3G

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPtXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 14/51	

- Configuración de cliente de correo
- Instalaciones en remoto de aplicaciones
- Accesos a carpetas de red
- Configuración de mapeo de red

Este Servicio se va a incorporar próximamente por lo que no disponemos de datos.
El Servicio lo presta 1operador. Se han atendido en 2024 unas 12.858 interacciones.

2.2.12. Centro de Atención de Usuarios de la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa para el soporte de Portales..

Este CSU ha sido creado para atender peticiones, incidencias y consultas relacionadas con el Portal de la Junta de Andalucía (<http://juntadeandalucia.es/index.html>) y Transparencia, así como de otros servicios asociados.

En el Nivel 1 de CSU, se gestionan:

- Incidencias en el Portal JdA
- Altas, bajas y cambios de permisos de usuarios en Drupal
- Gestion de publicaciones y errores en el portal JdA
- Gestion de despublicaciones y errores en el portal JdA
- Peticiones e incidencias sobre el Servicio BOJA
- Gestion de usuarios de Micrositios
- Incidencias y peticiones sobre la Oficina del Portavoz y sus comunicados
- Gestion del buzón destinado a resolver dudas, sugerencias e incidencias del portal de la Junta de Andalucía

Este servicio está formado por 3 operadores.


El horario actual es de 7 a 23 horas de lunes a viernes laborables, ambos inclusive. Serán considerados también como laborables los dos festivos locales ya que el servicio se presta para toda Andalucía, por lo que los festivos aplicables al servicio sólo serán los nacionales y autonómicos.

2.2.13. Servicio de Soporte al Centro Informático Científico de Andalucía. (CICA)

El CICA es un organismo dependiente de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades, el servicio que se presta será de apoyo y soporte.

Las funciones que ejerce son las siguientes:

- Gestión de expedientes de contratos: gestiones con proveedores, solicitud de presupuestos, preparación de documentos necesarios para la tramitación del contrato, seguimiento de contratos, gestiones con el Servicio de Contratación y Presupuestos de la Consejería.
- Facturación: tramitación de facturas, control y seguimiento de la facturación del Centro.
- Gestiones con usuarios: registro, seguimiento y tramitación de documentos de solicitudes de usuarios que requieren los servicios que presta el CICA.
- Archivo.
- Registro de entrada y salida de documentos.
- Alta y baja del personal del Centro.
- Planificación de visitas al CICA por parte de Centros Educativos.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 15/51	

- Tramitación de Requerimientos Judiciales.
- Gestión de documentación de riesgos laborales.

El servicio actualmente lo compone 1 Soporte Técnico Avanzado.

2.2.14. Servicio de Soporte a la Facturación de la RCJA

Este servicio tiene como objetivo prestar soporte para la correcta gestión de los procesos de tarificación, control, validación, conciliación y emisión de la facturación correspondiente a los servicios de telecomunicaciones prestados en el ámbito de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA).

El servicio actúa como unidad técnica especializada en la gestión del ciclo completo de la facturación, prestando apoyo funcional, técnico y operativo a SANDETEL y asegurando que todas las fases del proceso se desarrollen con la máxima precisión, trazabilidad, integridad de datos y cumplimiento normativo.

El servicio abarcará, de manera no exhaustiva, las siguientes actividades:

- Aseguramiento de la Planta y Gestión del Ciclo de Vida de los Servicios
- Soporte especializado al proceso de facturación
- Análisis, documentación y reporting

En la actualidad, el servicio es prestado por dos recursos con perfiles de Soporte Técnico y Soporte Técnico Avanzado a la Facturación.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los recursos, prestarán sus servicios en las instalaciones de la empresa adjudicataria, con dedicación exclusiva, en el horario que se ha indicado para cada servicio, y ello en función de las necesidades que vaya detectando el Responsable del Servicio en SANDETEL o quien éste determine. Dichos horarios podrán ser modificados a petición de SANDETEL según necesidades de los servicios.

A excepción del personal del CGO que esté sometido a turnos 24x7, las horas anuales de referencia a facturar por cada perfil serán 1.764, lo que equivale a 220 jornadas anuales de 8 horas cada una.


Para el personal del CGO sometido a turnos 24x7, las horas anuales de referencia a facturar serán de 1605, debido a que en la prestación de su servicio estarán sujetos a cuadrantes de turnos 24x7 con sus correspondientes descansos. En los precios hora ofertados para cada perfil estarán incluidos todos los costes que supongan la realización de los servicios solicitados a turnos.

En algunos servicios se ha requerido a veces la disponibilidad telefónica de un técnico 24x7, o el trabajo extra en fines de semana. Para tener contemplada esta posible opción puntual de un servicio concreto, se ha calculado el coste de los mismos y se ha extrapolado en horas por perfil en caso de solicitarse. Para cubrir esta posibilidad se abonará de la siguiente forma:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 16
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPT. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 16/51	

- **Disponibilidad:**
Es la necesidad de tener el teléfono operativo por si surge una contingencia con posible actuación remota no superior a una hora. Una vez superado dicho tiempo de actuación, el exceso deberá facturarse como horas normales. Las disponibilidades están contempladas, pero se utilizarán solo a petición de la dirección de los servicios, y no podrá aplicarse a más de un 10% de los recursos incluidos en el pliego. Por una semana de disponibilidad en horario 24x7, se abonarán con 25 horas del perfil al que se aplique. Otras combinaciones semanales de disponibilidad que podrían darse son: 8 horas semanales de tarde, por la que se abonarían 8 horas del perfil, u 8 horas semanales de noche, por las que se abonarían 10 horas del perfil que la realice. Por último, la disponibilidad de un día festivo se abonará con el coste de 7 horas del perfil que las realice.
- **Refuerzo fin de semana:**
Los refuerzos de fin de semana, incluyen la disponibilidad desde el viernes noche hasta el lunes por la mañana, además de una posible actuación durante dicho periodo no superior a un total de 10 horas. Esta opción se contempla, pero se utilizará solo a petición de la dirección de los servicios, y no podrá aplicarse a más de un 10% de los recursos incluidos en el pliego. No podrán superar los umbrales legales de horas realizables, diarias, semanales, mensuales o anuales, por lo que deberán contemplarse los correspondientes descansos. Los recursos que las realicen, no podrán hacer más de dos semanas de refuerzos al mes como máximo, o un total de 20 semanas al año máximo. Por esta actuación se abonará 22 horas de trabajo del perfil requerido.

Serán a cuenta del adjudicatario la totalidad de los costes de la inversión inicial de puesta en marcha del centro de trabajo, incluyendo, entre otros, los gastos de adecuación de las instalaciones, adquisición de mobiliario, etc.

En el anexo I se detalla la ubicación de los servicios, la justificación de dicho requerimiento, así como de la razonabilidad y adecuación del mismo.

3.1. Implantación del Servicio

El adjudicatario deberá presentar un cronograma en el que se detallen las tareas a desarrollar y plazos de ejecución derivadas de la adjudicación del presente pliego, descripción de las fases y actuaciones a desarrollar en cada una de ellas, duración y recursos dedicados en cada actuación. Metas y resultados obtenidos.

El plazo de implantación o puesta en marcha de la plataforma en ningún caso debe superar los 15 días laborables a contar desde la fecha de notificación de la resolución de la adjudicación, siempre y cuando no medie acuerdo entre las partes.

Se aplicará una penalización del 0,5% del importe de la adjudicación del contrato por cada día de retraso en relación con dicho plazo.

3.2. Equipamiento


Los puestos de operación y la red de área local deberán ser exclusivos para los servicios de este expediente y totalmente aislados física y lógicamente de cualquier otro servicio que el adjudicatario pueda estar prestando en dicha ubicación.

Es por tanto responsabilidad del adjudicatario:


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 17
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPTE. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 17/51	

- Toda la infraestructura de puesto de trabajo al estar éste situado en las instalaciones del mismo:
 - La que se ubiquen los agentes que atiendan los servicios, esté separada físicamente del resto de servicios del adjudicatario, ya sea en salas separadas o con mamparas.
 - La ubicación física acondicionada para este tipo de trabajo, con instalación física de semi-cabina que permite el aislamiento de cada puesto.
 - Por cada 25 puestos habilitados para prestar el servicio, deberá de dotarse de una mesa de coordinación para que personal de Sandetel pueda ubicarse en las instalaciones del adjudicatario para supervisar el servicio prestado. En cualquier caso, deberá dotarse como mínimo de un puesto a disposición de Sandetel por cada uno de los servicios atendidos por el adjudicatario dentro de este pliego.
 - PC 's, monitor, teclado y ratón óptico. Los requisitos mínimos serían:
 - **Hardware:**
 - Monitor Color TFT 19" (Resolución 1280x1024)
 - PC con chasis Slim sobremesa/semitorre
 - Procesador a 3.2 GHz y 4 GB RAM.
 - Ethernet 10/100/1000 integrada
 - Disco duro de 120 GB
 - Teclado Multimedia y ratón óptico
 - Lector DVD/CD
 - Cascos Livianos
 - Amplificador de señal de audio
 - **Software**
 - Dirección de correo electrónico corporativa.
 - Sistema Operativo Linux o mínimo Microsoft Windows 7 cuando sea necesario por compatibilidad con el resto de software necesario para realizar correctamente sus funciones.
 - LibreOffice o mínimo Microsoft Office 2016 cuando sea necesario por compatibilidad con el resto de software necesario para realizar correctamente sus funciones
 - Explorador de Internet
 - Antivirus
 - Adobe Acrobat Reader 7.0

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSP7XQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 18/51	

- **Servidores de alta disponibilidad:** se deberá proveer de plan de respaldo de información y carpetas compartidas con accesos limitados por perfiles.
- **Equipos Accesorios**
 - Monitor de televisión de 40 pulgadas con conexión a PC

En el caso del personal con discapacidad, los componentes de los puestos de trabajo y demás herramientas deberán estar adaptados.
- Cascos telefónicos manos libres, con micrófono con anulación de ruido, ajuste de volumen, botón mute y switch de audio para poder escuchar una grabación dos personas desde el mismo puesto. Soporte manos libres para los operadores
- Material de archivo y mantenimiento de los manuales y la información referente a los servicios prestados.
- Impresora, proyector y scanner.
- Cabinas, sillas giratorias, mobiliario, papelería, luminarias, etc.
- Cartelería con información del Servicio prestado con tamaño mínimo de 100 cm de ancho x 80 cm de alto. El diseño y producción del cartel será por cuenta de la empresa adjudicataria, una vez SANDETEL le facilite las especificaciones técnicas de los diseños y sea aprobado el diseño final por SANDETEL.
- Salas de Formación totalmente equipadas para la realización de acciones formativas.
- Facilitar infraestructura adecuada para la instalación del equipamiento de telecomunicaciones de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, en sus instalaciones. Igualmente, deberán protegerse los equipos suministrados por Sandetel para la conexión de voz/datos con un sistema de alimentación ininterrumpido, que en el supuesto de producirse una suspensión del servicio eléctrico, se pueda continuar trabajando con normalidad por un periodo no inferior a una hora.
- El cableado estructurado y electrónica de red de área local para transportar los servicios de voz y datos desde los Puntos de Terminación de Red, en las instalaciones del adjudicatario, hasta los puestos de teleoperación, como ya se ha indicado anteriormente, deberán ser exclusivos para los servicios contratados bajo el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, y totalmente aislados física y lógicamente de cualquier otro servicio que el adjudicatario pueda estar prestando en dicha ubicación.
- Cada puesto de usuario deberá contar con un enlace UTP cuya categoría no será inferior a CAT 6. A la vez deberá disponer de dos tomas eléctricas alimentadas por dos circuitos independientes: uno de ellos será corriente de SAI y otro corriente alterna. Se deberá disponer de un repartidor de planta por cada planta siempre que los enlaces del subsistema horizontal no sobrepasen la longitud de los 90 metros, en cuyo caso será necesario la instalación de repartidores adicionales.
- Switches de la Infraestructura LAN.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 19/51	

Para garantizar una calidad de voz adecuada y constante, y en definitiva, una disponibilidad máxima del servicio telefónico, será necesario disponer de Switches (nunca Hubs) con herramientas de QoS (clasificación, y priorización), así como otras posibles facilidades como la de alimentación en línea.

1.- Separación de los tráficos de voz y datos con VLANs (802.1 q). Los switches deben soportar 802.1q para soporte de etiquetado VLAN con la siguiente configuración:


- La VLAN de datos, VLAN 20, debe ser una VLAN enrutada aplicada como VLAN nativa a todos los puertos donde se conecte un PC.
- La VLAN de voz, VLAN 21, debe ser una VLAN enrutada aplicada como VLAN de voz a todos los puertos donde se conecte un teléfono de voz, y como VLAN nativa a los puertos donde se conecten el resto de dispositivos de voz de la red (IP PBX, MCU, Gateway, etc.).
- Se debe configurar una VLAN de gestión, VLAN 30, configurada como VLAN nativa en los puertos a los que se conecte un interfaz de gestión (servidores, switches, routers, gateways, etc.).

2.- Calidad de servicio con mecanismos que realicen la adecuada gestión del tráfico y minimicen los efectos de pérdida de paquetes, retardos y variación de retardo (jitter) (802.1p). A nivel de hardware, los switches deben tener al menos una cola de alta prioridad sobre la que pueda mapearse el tráfico de la VLAN dedicada a las aplicaciones de voz. Los mecanismos de gestión de colas, se deberán aplicar cumpliendo que el tráfico de voz debe ser marcado con DSCP EF para la QoS Baseline y RFC 3246.

3.- Los switches deben proporcionar energía mediante Ethernet (PoE) a los teléfonos IP para prevenir caídas de la operativa de la telefonía de la sede ante apagones. Evidentemente, esto supone que el propio switch debe estar protegido con un sistema de alimentación ininterrumpida que permita funcionar la plataforma de voz/datos un mínimo de una hora, en el supuesto de un corte en el suministro eléctrico.

- Atender con diligencia las peticiones que se le efectúen desde el Centro de Servicios al Usuario de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (RCJA) o desde CGO, proporcionando información sobre el estado de los equipos, realización de pruebas solicitadas, tanto para la puesta en servicio como para la resolución de incidencias, y franqueo de la entrada y acompañamiento a los técnicos de la RCTJA tanto de SANDETEL, como de los Operadores de Telecomunicaciones prestatarios finales del servicio. Esta atención, se podrá solicitar incluso fuera de horario de la prestación del servicio, en horario nocturno, o festivo y de fin de semana, cuando las actuaciones lo requieran, para la no interrupción del servicio en producción o levantamiento urgente del mismo, en caso de ser necesario.
- Permitir sondeos ICMP y SNMP desde los sistemas de monitorización que SANDETEL indique así como enviar traps desde los equipos al colector de traps de SANDETEL.

El adjudicatario del servicio deberá informar periódicamente al responsable técnico de SANDETEL de las modificaciones realizadas en el local y los recursos técnicos puestos a disposición de este servicio.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 20/51	

La empresa adjudicataria deberá garantizar la existencia de 2 puestos completos de reserva por cada servicio prestado y un tiempo máximo de resolución de averías de 3 horas naturales para cualquiera de los equipos dispuestos para la prestación de los servicios.

3.3. Dimensionado de los recursos

Los oferentes deberán indicar los umbrales de servicio propuestos para el aumento del número de puestos, pactándose con SANDETEL para su cobertura en el mes siguiente, tanto al alza, como a la baja. En el caso de que SANDETEL detecte la necesidad de recursos adicionales por nuevas tareas o picos esperados en las tareas anteriormente descritas, el adjudicatario deberá ser capaz de dimensionarse en el plazo de una semana. Igualmente, en el caso de que SANDETEL detecte nuevas necesidades, el horario posteriormente descrito podrá ser modificado libre y unilateralmente, lo cual comunicará a la empresa adjudicataria con el suficiente plazo de antelación para el correcto redimensionamiento de los recursos.


A petición de SANDETEL podrán desbordarse sobre los servicios licitados y descritos en este pliego, llamadas derivadas desde otros Centros de Llamadas también gestionados por SANDETEL, con idea de aprovechar sinergias entre sí, evitando abandono de llamadas y mejorando así la prestación de los servicios gestionados. Al igual, dicho desbordamiento podrá existir o no entre los distintos servicios descritos en el presente pliego. En cualquier caso, SANDETEL preavisará al adjudicatario para que estudie el impacto en los servicios y el redimensionado del mismo en caso de ser necesario.

Los coordinadores de los distintos servicios, realizarán las funciones de soporte de segundo nivel para uno o más de los servicios gestionados desde CSU, por lo que deberán ser técnicos más cualificados y con experiencia que el resto en el Lote/Lotes/Servicios que se le asigne/asignen a su cargo. En los Módulos o Sala resultante si se unifican varios, deberá estar presente siempre uno de los coordinadores en horario de 7 a 23 horas, salvo fuerza mayor notificada a SANDETEL.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 21
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPTE. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPtXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 21/51	

RECURSOS INICIALMENTE REQUERIDOS POR PROYECTO Y PERFILES


SERVICIO	Operador Experto	Coordinador	Gestor 24x7/Sop. Técnico	Sop. Tec. Avanzado	Supervisor	Responsable de Servicio	Jefe Proyecto	Exp. Sist. Operación	Exp. Sop. Funcional	Gestor de Proyecto	Gestor de Servicio
CAU RCJA	22	5	3		2						
24X7			18	1	1	5	1	1			
HELP DESK	3	3		1		1					
CAU JUSTICIA	14	1			1						
CRIHJA	1						1				
CAU VIVIENDA				1							
CAU CED						1				2	1
HACIENDA ESPECIAL									1		
IDEA	1										
FAISEM/CTPDA/AEROPOLIS	1										
ASSDA	3										
CSU PORTALES	3										
CICA				1							
FACTURACIÓN			1	1							

3.4. Plan de Formación del equipo de trabajo

Se definen los siguientes tipos de formación:

- Formación Inicial: requerida a todo el personal de nueva incorporación y variará en función las labores a desempeñar. En servicios con amplio contenido técnico esta puede tener una duración de 3 semanas y no serán facturables al proyecto.
- Formación no prevista: que surge cuando aparece la necesidad de formar alguno de sus integrantes del Servicio sobre actividades formativas no recogidas previamente. Puede ser necesario impartir formación no prevista en casos tales como:
 - o Manejo de nuevas herramientas de trabajo.
 - o Publicaciones y notas técnicas en el ámbito de cada uno de los servicios.
 - o Nuevas necesidades en el Servicio.
- Formación continua: es planteada para formar continuamente a todos los integrantes en cada una de las funciones que desempeñan, aumentando la calidad, eficacia y eficiencia del Servicio.

Las empresas licitadoras deberán concretar los cursos que ofertarán en su plan de formación, proporcionando información sobre el programa del curso, el número de horas lectivas, número de asistentes, certificaciones a alcanzar y esfuerzo destinado a la formación del personal. Se le concede mayor valor a la formación con certificación oficial que aquella que no la tiene.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 22/51	

Dentro de este plan de formación, el mínimo número de horas de formación ofertadas por perfil equivalente de 8 horas de trabajo/jornada laboral/año será de 50 horas al año, sin coste adicional para SANDETEL y realizadas fuera de horario de prestación del servicio para los asistentes a la formación. Este es un número de horas mínimo, valorándose que el plan de formación propuesto supere este número de horas por perfil equivalente.

Asimismo, se valorará positivamente que las empresas licitadoras dediquen parte de la capacidad de formación de los distintos cursos, a otros intervinientes en los procesos de soporte, como pueden ser los usuarios, personal de grupos resolutores o personal de soporte de SANDETEL.

3.5. Modelo de Producción. Implantación y evolución de herramientas relacionadas con el servicio:

Los ofertantes deberán especificar cuál es el modelo de producción propuestos, especificando cómo se relacionan los distintos grupos que conforman el contrato y los distintos proyectos, y cómo se relacionan con los distintos interesados en los procesos de soporte.

En este modelo se valorará especialmente los mecanismos propuestos para dotar a la prestación del servicio de la máxima flexibilidad y polivalencia, a la vez que se mantienen los niveles máximos posibles de calidad en la prestación.

Se deberá especificar las bolsas de personal de refuerzo disponible para el contrato para la asunción de picos de trabajo en el caso de ser necesario, sustituir bajas imprevistas o planificadas y acometer posibles crecimientos vegetativos. Para los recursos de estas bolsas es necesario especificar la formación que dispondrán, cómo se mantiene esta formación y los plazos de incorporación al servicio en caso de ser necesario.

Para acometer las posibles mejoras en los procesos soportados por los distintos Centros de Servicios a Usuarios descritos en el presente pliego, los ofertante podrán ofrecer un número de horas para la

parametrización, y mantenimiento correctivo y evolutivo de las diferentes herramientas software definidas para la gestión y soporte del servicio, así como colaborar en la mejora continua de las mismas. Entre otras:

- Herramientas de Ticketing: Mantis, ITOP.
- Consolas y Aplicaciones de Monitorización: Nagios, Centreon.
- Herramientas de Reporting y Estadísticas: Pentaho.
- Herramientas para documentación y gestores de contenidos: Alfresco y Wiki.
- Intranet y portales internos para gestión de las tareas, proyectos y servicios: Liferay.
- Desarrollos específicos en PHP, Java y PERL.


Además del número de horas comprometidas por perfil deberá realizarse una propuesta técnica de cómo el ofertante gestionará estos servicios y los objetivos y metas alcanzables en la ejecución.

4. DEFINICIÓN DE LOS PERFILES PROFESIONALES.

4.1. Operadores Expertos.

Los recursos asignados al proyecto tendrán, como mínimo, el siguiente perfil:

- FPII en sistemas de telecomunicaciones e informáticos o asimilado.
- Experiencia acreditada de al menos 2 años en el sector de las TIC con conocimientos de:

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 23/51	

- Conceptos generales de telefonía fija (centralitas, servicios de voz, servicios de red inteligente, etc.).
- Conocimientos en manejo avanzado de correo electrónico y herramientas web.
- Conceptos de arquitectura de redes de datos.
- Conceptos básicos de arquitectura de servicios de telefonía móvil.
- Medios de transmisión, etc.
- Experto en trato con clientes y proveedores. Cinco años experiencia en tareas de atención telefónica a usuarios en Help Desk o dos años como técnico de campo solucionando problemas de puesto de trabajo in situ
- Buena capacidad de expresión y redacción.
- Alta capacidad de organización y control de la información.
- Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo.
- Iniciativa propia.
- Manejo avanzado a nivel de usuario de herramientas ofimáticas (Excel, Access, BB.DD., etc.).


4.2. Coordinadores

Los recursos asignados al proyecto tendrán, como mínimo, el siguiente perfil:

- FPPII en sistemas de telecomunicaciones e informáticos o asimilado.
- Experiencia acreditada de al menos 3 años en el sector de las TIC con conocimientos de:
 - Conceptos generales de telefonía fija (centralitas, servicios de voz, servicios de red inteligente, etc.).
 - Conocimientos en manejo avanzado de correo electrónico y herramientas web.
 - Conceptos de arquitectura de redes de datos.
 - Conceptos básicos de arquitectura de servicios de telefonía móvil.
 - Medios de transmisión, etc.
- Acostumbrado al trato con clientes y proveedores.
- Buena capacidad de expresión y redacción.
- Alta capacidad de organización y control de la información.
- Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo.
- Iniciativa propia.
- Manejo avanzado a nivel de usuario de herramientas ofimáticas (Excel, Access, BB.DD., etc.).
- Los coordinadores de los distintos servicios, realizarán las funciones de soporte de segundo nivel para uno o más de los servicios gestionados desde CSU, por lo que deberán ser técnicos más cualificados y con experiencia que el resto en el Lote/Lotes que se le asigne/asignen a su cargo.

En caso de ejercer la coordinación en el turno de operaciones 24x7, el perfil será:

- Ingeniero Técnico Informática/Telecomunicaciones o asimilado.
- Experiencia de al menos 3 años en el manejo de las siguientes tecnologías:
 - Sistemas operativos: Unix, Linux, Windows. A nivel usuario y administración.
 - Instalación, configuración y administración en herramientas/aplicaciones en entornos servidor.
 - Desarrollo y mantenimiento de scripts para optimización, mejora y automatización de Sistemas y aplicaciones:
 - Arquitecturas Web: Tomcats, Apache, JBox, GlassBox.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 24/51	

- Herramientas de Monitorización y SNMP
- Bases de datos.
- Seguridad/ Networking/ Comunicaciones LAN/WAN.
- Virtualización de Sistemas.
- Recomendable conocimiento Metodología ITIL.

Entre sus funciones pueden estar:

- Gestión del personal asignado: planning de actividad y gestión de ausencias, confección de documentación de apoyo al Nivel 1 (manuales, instrucciones de trabajo, operativas y preguntas frecuentes), filtrará y escalará las cuestiones reportadas por Nivel 1 que tienen que ser consultados y/o solucionadas por el Nivel 2.
- Deberá estar disponible durante toda la duración del Servicio que se preste y con presencia insitu en la sala desde la cual se preste el Servicio.

4.3. Gestor 24x7 / Soporte Técnico

- Titulación mínima de Ingeniería Técnica en Informática o Telecomunicaciones, o título equivalente.
- Para algunos perfiles de soporte técnico, también puede aceptarse Formación Profesional de grado medio o superior en cualquier especialidad, siempre que exista experiencia acreditable en sistemas TIC.

Todos los perfiles deberán contar con conocimientos y experiencia en:

- Tecnologías de la información y comunicación (TIC): comprensión general de sistemas y servicios TIC.
- Bases de datos: manejo de bases de datos relacionales (Oracle, MySQL, PostgreSQL u otras).
- Herramientas ofimáticas: nivel avanzado en MS Office o Libre/OpenOffice.
- Procesos y metodologías de gestión: conocimiento de ITIL y buenas prácticas de gestión de incidencias y soporte.
- Reporting y análisis de datos: experiencia con herramientas de reporting y Business Intelligence.
- Atención al cliente y soporte: experiencia en comunicación, soporte a usuarios finales o técnicos, y trabajo en equipos multidisciplinares.
- Inglés técnico

Conocimientos adicionales valorables:

- Conocimiento Metodología ITIL.
- Desarrollo de aplicaciones y gestores de contenidos (CMS: Wikis, OpenCMS, Alfresco, Drupal, Joomla).
- Herramientas de desarrollo web (LifeRay, Moodle).
- Reporting/BI (Pentaho, Business Objects, Power BI).
- Cisco/Juniper.
- Sistemas de seguridad (Firewalls, sniffers).


Competencias y habilidades:

- Trabajo en equipos multidisciplinares y facilidad de integración.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 25
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPT. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 25/51	

- Atención y soporte a usuarios finales y técnicos especializados.
- Proactividad y orientación al cliente.
- Dotes de comunicación y redacción.

Particularidades del perfil Gestor 24x7:

- Los perfiles de Gestor 24x7 podrían estar sometidos a turnos 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año y a jornadas de 1.592 horas anuales para lo cual, llevarán asignados los correspondientes pluses de turnicidad, nocturnidad y festivos.
- En algunos casos, por necesidades de soporte especializado, podrían no estar a turnos 24x7; en ese caso, se facturan las horas efectivas a la misma tarifa.
- Para estos perfiles se requerirá, además:
 - Experiencia mínima de 2 años en sector TIC
 - Networking avanzado: Routing (BGP, ISIS, OSPF), VPN, QoS, MPLS, Switching.
 - Voz sobre IP: H.323, SIP.
 - Tecnología de transmisión: SDH, PDH.
 - Monitorización y gestión de redes: HP OpenView u otras herramientas similares, SNMP.
 - Equipos y fabricantes: Cisco, Juniper, Teldat, Huawei, u otros.
 - Sistemas operativos: Unix, Linux y Windows (nivel usuario y administración).
 - Servidores y servicios de Internet: correo, FTP, LDAP, Web (Tomcat, Apache, JBox).
 - Hardware de sistemas y virtualización.
 - Software libre.
 - Desarrollo y herramientas de gestión web: gestores de contenidos (CMS), herramientas de desarrollo web, reporting/BI, certificaciones de red y seguridad valorables.


Particularidades del perfil Soporte Técnico:

Además de los conocimientos básicos, se podría requerir:

- Experiencia mínima de 5 años en sistemas de gestión de redes de telecomunicaciones (ITSM) y sistemas de tarificación/facturación.
- Experiencia de 4 años en actividades administrativas, documentación y tramitación en telecomunicaciones o informática.
- Conocimiento de servicios de telecomunicaciones generales: fibra óptica, ADSL, WIFI, telefonía fija, VoIP, tecnologías móviles de voz y datos.
- Formación o experiencia en reporting, datawarehouse y aplicaciones de negocio, especialmente Power BI.
- Recomendable conocimiento metodología ITIL

4.4. Soporte Técnico Avanzado

- FPIII, con experiencia en Service Desk/CAU y al menos 3 años en soporte a usuarios de segundo nivel o administración de sistemas.
- Conocimientos avanzados en:

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 26/51	

- Sistemas operativos Windows/Linux y bases de datos, en particular, operaciones y consultas sobre bases de datos Oracle.
- Redes informáticas. Curso de CCNA o similar.
- Conocimientos de ITIL
- Conocimientos en administración de Directorio Activo, LDAP, Gestión de Políticas en puestos de trabajo, antivirus, sistemas de auditoría, control remoto e inventario de puestos de trabajo, etc.


En el caso de Centro de Atención de la Comunidad Educativa los requisitos serán:

- Técnico de Grado Superior o similar
- Formación acreditada en Gestión de Servicios de Contact Centers
- Experiencia mínima de 5 años como agente telefónico en servicios de Contact Centers
- Experiencia de al menos 5 años en soporte técnico avanzado en sistemas de información y atención a la ciudadanía y centros docentes.
- Experiencia de al menos 3 años en call center: monitorizaciones, gestión ACD, indicadores de calidad definidos previamente
- Conocimiento avanzado en el uso de herramientas ofimáticas (Excel, Access, BB.DD., etc.) y entornos wiki
- Conocimientos avanzados en BB.DD.
- Conocimientos en manejo avanzado de correo electrónico y herramientas web.
- Conocimiento Metodología ITIL
- Conocimientos básicos sobre la Administración Pública
- Conocimientos avanzados del sistema educativo
- Alta capacidad de organización y control de la información
- Capacidad para documentación y formación
- Buena capacidad de expresión y redacción
- Acostumbrado al trato con clientes y proveedores
- Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo y proactividad

En el caso de Facturación serían:

Experiencia acreditada en coordinación de equipos de trabajo.

- Gestión del tiempo
- Formación Profesional o Titulación ciclo de grado medio-superior (cualquier especialidad) o Ingeniero Técnico de Informática/Telecomunicación o grado similar)
- Formación o experiencia acreditable en sistemas de gestión de bases de datos relacionales en grandes entornos.
- Formación avanzada o experiencia acreditable en herramientas ofimáticas.
- Formación o experiencia acreditable en aplicaciones de negocio, reporting y datawarehouse, especialmente "Power BI".
- Experiencia de 5 años en los sistemas de gestión de redes de telecomunicaciones como ITSM
- Experiencia de 5 años en sistemas y entornos de tarificación, facturación, control y generación de plantas de servicios de Telecomunicaciones.
- Experiencia de 4 años realizando actividades administrativas, de documentación y tramitación en los sectores de las telecomunicaciones o informática con conocimientos generales de Servicios de Telecomunicación: accesos vía fibra óptica, ADSL, WIFI, telefonía fija, VoIP, tecnologías móviles de voz y datos, etc

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPtXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 27/51	

- Conocimiento metodología ITIL.

4.5. Supervisor

- Ingeniero Técnico o Superior (Informática o Telecomunicaciones) o asimilado.
- Experiencia acreditada de al menos 3 años en el seguimiento y coordinación de proyectos de informática y/o telecomunicaciones.
- Conocimientos técnicos en redes LAN/WAN.
- Nivel avanzado en el uso de herramientas ofimáticas.
- Amplios conocimientos y experiencia acreditada en proyectos con las Administraciones Públicas.
- Conocimiento en Gestión de contratos con empresas externas, desde la evaluación de ofertas hasta la negociación de contratos, SLA's.

Para servicios CGO 24x7 en el perfil de supervisor se requiere adicionalmente:

- Conocimientos técnicos contrastables en los sistemas y aplicaciones anteriormente descritos en los otros perfiles de 24x7 para poder supervisar proyectos y tareas y evaluar seguimientos y cargas de trabajo.
- Conocimientos de ITIL
- Asegurar que se cumplen los procedimientos.
- Experiencia en trabajo y coordinación de turnos 24 horas.
- Inglés técnico.

Entre sus funciones pueden estar:


- Desarrollará funciones de dirección y coordinación del equipo de trabajo, incluyendo los coordinadores que tenga asignado el servicio, organizará la ejecución del proyecto conforme al pliego de prescripciones técnicas. Podrá en práctica las instrucciones del Jefe de Proyecto de SANDETEL y las comunicará al personal.
- Velará por el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos. Deberá contar con disponibilidad horaria.

4.6. Responsable de Servicio

- Ingeniero Técnico o Superior (Industrial, Informática o Telecomunicaciones).
- Experiencia acreditada de al menos 5 años en la dirección y gestión de Proyectos y Servicios.
- Nivel avanzado en el uso de herramientas ofimáticas y herramientas de Business Intelligence. En concreto Pentaho.
- Conocimiento en Gestión de contratos con empresas externas, desde la evaluación de ofertas hasta la negociación de contratos, SLA's
- Conocimiento Metodología ITIL

En el caso de Centro de Atención a la Comunidad Educativa los requisitos serán:

- Técnico de Grado Superior o similar
- Formación acreditada en Gestión de Servicios de Contact Centers
- Experiencia mínima de 3 años como agente telefónico en servicios de Contact Centers
- Experiencia de al menos 3 años en soporte técnico avanzado en sistemas de información y atención a personas usuarias.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 28/51	

- Experiencia de al menos 3 años en supervisión de Servicios Contact Centers: monitorizaciones agentes, gestión ACD, seguimiento de indicadores de calidad definidos previamente
- Conocimiento avanzado en el uso de herramientas ofimáticas (Excel, Word, Power Point) y entornos wiki
- Conocimientos avanzados en BB.DD.
- Conocimientos en manejo avanzado de correo electrónico y herramientas web.
- Conocimiento Metodología ITIL
- Conocimientos básicos sobre la Administración Pública
- Conocimientos avanzados del sistema educativo
- Alta capacidad de organización y control de la información
- Capacidad para la gestión documental y gestión de la formación
- Buena capacidad de expresión y redacción
- Acostumbrado al trato con clientes y proveedores
- Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo y proactividad

4.7. Experto Soporte Funcional TIC


Técnico de Grado Medio o Superior en Aplicaciones Informáticas; Ingeniero en Informática y / o similares. Titulado Universitario de grado superior con experiencia acreditada de al menos 5 años en el ámbito de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía

Amplios conocimientos de:

- Estructura de las distintas Administraciones Públicas.
- Normativas y procedimientos de la Administraciones Públicas.
- Sistemas de atención a la Ciudadanía. Experiencia en el campo de asesoramiento, ayuda y orientación sobre aplicaciones y detalles concretos sobre tramitación.
- Publicaciones oficiales (BOE, BOJA, BOP, etc...)
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word...)
- Conocimientos en desarrollo de informes, así como la realización de estadísticas gráficas etc.

Titulación Mínima: Licenciatura

- Experiencia acreditada mayor o igual a 5 años en gestión de call center y de más de 5 años en el ámbito descrito en el PPT y en relaciones con la Administración pública
- Conocimientos avanzados en herramientas de Call Center: ACD, IVR, Grabadora de Llamadas y aplicaciones informáticas específicas de Contact Center
- Conocimientos sobre administraciones públicas
- Experiencia en gestión, supervisión y seguimientos de proyectos
- Análisis y presentación de cuadros de mando e informes de seguimiento
- Realización de informes y estadísticas de seguimiento de los servicios
- Control y gestión de equipos y recursos.
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word...)
- Conocimientos de los sistemas de gestión de calidad: establecimiento de programas de calidad y seguimiento de los indicadores de calidad y actualización de los mismos
- Navegación fluida por Internet y manejo del correo electrónico
- Conocimiento y manejo de las aplicaciones telemáticas de la Administración Pública
- Conocimiento de la metodología y herramientas ITIL
- Conocimientos avanzados del sistema educativo

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 29/51	

- Alto nivel de responsabilidad, tener iniciativa propia, buena capacidad de expresión y redacción
- Capacidad de organización y control de la información
- Proactividad y orientación al trabajo en equipo
- Conocimiento de herramientas para la elaboración de análisis estadísticos y de tendencia
- Orientación al cliente y a obtención de resultados
- Gestión de reclamaciones
- Experiencia en trato clientes y proveedores.

4.8. Experto Soporte Sistemas de Operación

Técnico de Grado Medio o Superior en Aplicaciones Informáticas; Ingeniero en Informática y / o similares. Titulado Universitario de grado superior con experiencia acreditada de al menos 5 años en el ámbito de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía

Experiencia mínima:

- 5 años en grandes entornos y proyectos de desarrollo/mantenimiento de sistemas de soporte a la operación similares al descrito en el pliego a nivel de programador.

Conocimientos:

- Metodologías y entornos de desarrollo de aplicaciones Java, PHP, IOS y Android.
- Experiencia en bases de datos relacionales, especialmente Oracle y MySQL.
- Integración de sistemas basada en arquitecturas SOA (SOAP, WSDL, REST, XML, ...)

Se valorarán conocimientos en:


- HTML/CSS, JavaScript.
- Herramientas de ofimática compatibles con formatos OpenDocument (ODF).
- Desarrollo de sitios web.
- ITIL.
- Uso de sistemas UNIX.

Competencias y habilidades:

- Experiencia en trabajos en equipos multidisciplinares y facilidad de integración en los mismos.
- Proactividad y buena capacidad de trabajo en equipo.

4.9. Jefe de Proyecto

- Titulación Mínima: Grado superior.
- Todos los perfiles presentados para este lote deben contar con una experiencia acreditada mayor o igual a 5 años en gestión de call center o en el Sector de las TIC, y de más de 2 años sobre el ámbito descrito en el PPT y en relaciones con la Administración pública.
- Conocimientos sobre administraciones públicas
- Experiencia en gestión y seguimientos de proyectos.
- Realización de informes y cuadros de mando
- Realización de informes y estadísticas de seguimiento de proyectos.
- Control y gestión de equipos y recursos.
- Coordinación de Equipos de Trabajo.
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word...)
- Conocimientos de los sistemas de gestión de calidad
- Navegación fluida por Internet y manejo del correo electrónico.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 30/51	


- Aplicaciones telemáticas de la Administración Pública
- Alto nivel de responsabilidad, tener iniciativa propia, buena capacidad de expresión y redacción así como en la organización y control de la información.
- Proactividad, trabajo en equipo.
- Análisis estadísticos y de tendencia.

4.10. Gestor de Proyecto

Titulado Universitario de grado superior con experiencia acreditada de al menos 5 años en el ámbito de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía y, en gestión de servicios de Contact Center.


Experiencia mínima:

- 5 años de experiencia sobre el ámbito descrito en el PPT y en relaciones con las Administraciones Públicas:
 - ✓ Conocimiento profundo de los procesos de negocio de la Administración Pública de atención a la ciudadanía.
 - ✓ Capacidad para implementar los requisitos funcionales y especificaciones de diseño de los procesos de negocio de atención a la ciudadanía
 - ✓ Capacidad de aplicar la mejora continua para impulsar mejoras significativas en la relación con las personas usuarias /ciudadanía y la eficiencia operativa.
- 5 años de experiencia en Consultoría y Proyectos de Gestión de Contact Center
 - ✓ Elaboración de informes y cuadros de mando
 - ✓ Control, gestión y coordinación de equipos de trabajo.
 - ✓ Experiencia en la coordinación de equipos multidisciplinares y facilidad de integración en los mismos
 - ✓ Conocimientos de los sistemas de gestión de calidad y herramientas de gestión de proyectos (Calidad, ITIL, EFQM, Seguridad de la Información, específicas de Contact Center, Cartas de Servicios, ...)
 - ✓ Control de la calidad del servicio: seguimiento de cumplimiento de procedimientos por parte de toda la organización.
 - ✓ Análisis de los procedimientos operativos para el soporte y la operación de los servicios
 - ✓ Experiencia en mantenimiento y soporte a las partes interesadas en sistemas de gestión y en áreas funcionales diversas, brindando asistencia y soporte post-implementación a las distintas partes interesadas
- Experiencia práctica de al menos 5 años en la definición de requerimientos funcionales, implementación, configuración y mantenimiento de soluciones CRM/ERP adaptadas a los procedimientos operativos descritos en el PPT.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 31/51	

- ✓ Evolución de herramientas de distribución de software y control remoto, evolución de la plataforma microinformática, optimización de procesos y procedimientos.
- ✓ Habilidad para personalizar y configurar el CRM para cumplir con requisitos específicos, incluyendo la creación de campos personalizados, vistas, procesos, flujos de trabajo y dashboards.
- ✓ Experiencia en la confección de requerimientos para la integración del CRM con otras aplicaciones y sistemas de terceros
- ✓ Medida de los indicadores de calidad, interpretación de los mismos y propuestas de mejora en el servicio y/o en los indicadores.
- ✓ Conocimientos prácticos de análisis de datos y métricas de rendimiento/operacional.
- ✓ Experiencia en la elaboración y presentación de informes relacionados con la gestión del proyecto.
- ✓ Experto en consultoría para la mejora de procesos de Contact Center a través de la implementación de soluciones tecnológicas.


- Experiencia de al menos 5 años en proporcionar la formación a los diferentes niveles de los Servicios de Contact Center sobre los sistemas de CRM/ERP para la gestión de las solicitudes de servicio.
- Conocimientos avanzados en utilización y explotación de herramientas de Contact Center: ACD, IVR, Grabadora de Llamadas y aplicaciones informáticas específicas de Contact Center (CRM).
- Conocimientos sobre Administraciones Públicas en especial del sistema educativo.
- Proactividad y buena capacidad de trabajo en equipo.
- Nivel avanzado en el uso de herramientas ofimáticas (Excel, Access, Word, ODF, Power Point, Canva, Genially, Prezzi, etc...)
- Fluidez en el manejo de herramientas de Sistemas de Reporting y Analítica de Datos Business Intelligence (Power BI, Oracle BI, ...)
- Fluidez en el manejo de aplicaciones telemáticas de la Administración Pública (correo corporativo, MANTIS, NAOS, CONSIGNA REDMINE, TRIAM, LIFERAY, GAIA, ORANTES, Encuestas Junta de Andalucía, Oficina Virtual, ,....
- Alto nivel de responsabilidad, tener iniciativa propia, buena capacidad de expresión y redacción, así como en la organización y control de la información.
- Experiencia en la elaboración de análisis estadísticos y de tendencia.
- Experiencia en la redacción de procedimientos, instrucciones técnicas, requerimientos funcionales relacionado con la operativa y los procesos, así como la actualización y/o mejora de la documentación existente (instrucciones, documentos de diseño, cuadros de mando, etc..).
- Capacidad de liderazgo y organización.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita, con la capacidad de interactuar efectivamente con todas las áreas implicadas
- Habilidades para conducir sesiones de análisis de requerimientos y sesiones de formación con usuarios finales.
- Capacidad analítica para la toma de decisiones.
- Capacidad avanzada para la resolución de problemas.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 32/51	

4.11. Gestor de Servicios

Titulado Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma para desempeñar funciones como Consultor Funcional CRM con experiencia comprobada en la implementación y personalización de soluciones CRM para satisfacer las necesidades de los servicios de Contact Center descritos en el presente PPT.

- Experiencia demostrada de 5 años en la implementación, configuración y mantenimiento de soluciones CRM/ERP (Microsoft Dynamics CRM/ERP, SAP CRM, etc.).
- Habilidades en el análisis de procesos de negocio de Contact Center, así como en la configuración y adaptación de sistemas CRM para optimizar las operaciones de atención a la ciudadanía y mejorar la experiencia del cliente.
- Experiencia demostrada como experto en desarrollo de CRM para la Administración Pública, así como en el análisis de requisitos, diseño y desarrollo de aplicaciones software utilizando metodologías ágiles.
- Conocimientos sólidos en Big Data con Spark y Scala, así como en Asterisk Advanced e ITIL Foundation V3
- Habilidad para personalizar y configurar el CRM para cumplir con requisitos específicos de negocio de Contact Center, incluyendo la creación de campos personalizados, vistas, procesos de negocio, flujos de trabajo y dashboards.
- Experiencia en la integración del CRM con otras aplicaciones y sistemas de Organismos de la Junta de Andalucía.
- Experiencia laboral superior a 5 años en las siguientes tecnologías, destacando como experto en PHP, MySQL, Python, Solr, OpenLDAP, Javascript, AJAX, jQuery, HTML5, CSS, Bootstrap, Web Services (XML, DTD, XML Schema, SOAP, REST), XML, Subversion, Git, Eclipse, MADEJA (Metodologías y buenas prácticas), Google Android (Android SDK), iPhone (Objective-C),..
- Capacidad para analizar y entender los procesos de negocio del cliente y traducirlos en requisitos funcionales y especificaciones de diseño.
- Conocimientos avanzados en utilización y explotación de herramientas de Contact Center: ACD, IVR, Grabadora de Llamadas y aplicaciones informáticas específicas de Contact Center (CRM).
- Conocimientos sobre Administraciones Públicas en especial del sistema educativo.
- Proactividad y buena capacidad de trabajo en equipo.
- Nivel avanzado en el uso de herramientas ofimáticas (Excel, Access, Word, ODF, Power Point, Canva, Genially, Prezzi, etc...)
- Fluidez en el manejo de herramientas de Sistemas de Reporting y Analítica de Datos Business Intelligence (Power BI, Oracle BI, ...)
- Fluidez en el manejo de aplicaciones telemáticas de la Administración Pública (correo corporativo, MANTIS, NAOS, CONSIGNA REDMINE, TRIAM, LIFERAY, GAIA, ORANTES, Encuestas Junta de Andalucía, Oficina Virtual, ,....
- Alto nivel de responsabilidad, tener iniciativa propia, buena capacidad de expresión y redacción, así como en la organización y control de la información.
- Experiencia en la elaboración de análisis estadísticos y de tendencia.
- Experiencia en la redacción de procedimientos, instrucciones técnicas, requerimientos funcionales relacionado con la operativa y los procesos, así como la actualización y/o mejora de la documentación existente (instrucciones, documentos de diseño, cuadros de mando, etc..).

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 33/51	

- Capacidad de liderazgo y organización.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita, con la capacidad de interactuar efectivamente con todas las áreas implicadas.
- Fortaleza en la gestión de expectativas de los stakeholders y en la entrega de soluciones que cumplen con los objetivos de negocio.
- Habilidad para trabajar de forma independiente y como parte de un equipo, liderando proyectos y tomando iniciativas según sea necesario.
- Capacidad analítica para la toma de decisiones.
- Capacidad avanzada para la resolución de problemas.

4.12. Director de Proyecto

Este perfil no es facturable, realizará las labores de relación con el cliente y será el punto único de contacto.

- Ingeniero Técnico o Superior (Industrial, Informática o Telecomunicaciones).
- Experiencia acreditada de al menos 5 años en la dirección y gestión de Proyectos y Servicios.
- Nivel avanzado en el uso de herramientas ofimáticas y herramientas de Business Intelligence. En concreto Pentaho.
- Conocimiento en Gestión de contratos con empresas externas, desde la evaluación de ofertas hasta la negociación de contratos, SLA's
- Conocimiento Metodología ITIL.


5. DEFINICIÓN DE LAS TAREAS A REALIZAR.

Se establecen las siguientes tareas a realizar por parte del adjudicatario:

5.1. Operadores

5.1.1. Seguimiento de las Incidencias/Consultas

- Prestar atención y asistencia técnica de primer nivel al usuario, tanto telefónica, como a través de la recepción de fax, mail o interacción web.
- Procesamiento y clasificación de la bandeja de interacciones, ya sea correo/fax o interacción web.
- Realizar la categorización de la interacción para las interacciones de tipo incidencia/avería, realizar el proceso de toma de datos con el usuario, cumplimiento del procedimiento establecido en las guías de filtrado, uso de las herramientas de diagnóstico y diagnóstico de primer nivel.
- Para las interacciones de tipo consulta, resolución de la interacción mediante la proporción de información, o uso de las herramientas y sistemas corporativos, siempre que sea posible.
- Despacho de la interacción al grupo de solución adecuado o al nivel 2 de soporte cuando sea oportuno, siguiendo los procedimientos establecidos.
- A lo largo del proceso de resolución de la interacción, se realizará un seguimiento del estado con el doble objetivo de poder informar, por una parte, al usuario del estado de resolución de su avería o solicitud, y por otro, de poder realizar un seguimiento para la verificación del cierre. En caso contrario, se pone en marcha el procedimiento de escalados definido, y el control de los ANS acordados en los procedimientos.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPtXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 34/51	

- Atención en línea a:
 - Consultas de los técnicos tanto de SANDETEL como de los prestatarios del servicio y de los usuarios acerca de las órdenes de trabajo.
 - Autorización de ejecución de conceptos facturables detectados en campo.
 - Cierre en línea con los usuarios y el técnico de campo de la orden de trabajo.
 - En todo caso se deberá actualizar la orden de trabajo en curso o crear una nueva en caso de ser necesario.
- Una vez recibida desde los grupos de solución la notificación de la resolución de la interacción, es necesario ponerse en contacto con el usuario que dio de alta la interacción para verificar el cierre. En caso de que el usuario confirme la resolución de la misma, se cerrará en el sistema el ticket asociado. En caso contrario, el CAU reabre la incidencia volviéndose a poner en marcha el proceso de trabajo.
- Actualización de los sistemas de inventario de sistemas y servicios, en el caso de que la interacción lo requiera.
- Verificación del ANS asociado a la incidencia, asignación de afectación en el caso de que la interacción lo requiera.

5.1.2. Seguimiento de la Provisión


Es necesario que el adjudicatario realice un seguimiento exhaustivo de la provisión de servicios, estando en permanente contacto con los usuarios y prestatarios del servicio, para que las provisiones se realicen en tiempo y forma.

En esta función debe resolverse el trámite de peticiones masivas de servicios, ya sea por codificación de nuevos servicios, altas / bajas o modificaciones masivas, asignando los recursos necesarios para su trámite.

Se valorará un grupo específico y especializado de provisión e inventario de servicios. Se tramitan unos 3.500 tickets de provisión al mes.

5.2. Coordinador

- Control de la calidad del servicio: seguimiento de cumplimiento de procedimientos por parte de toda la organización.
- Análisis, redacción y mejora continua de los procedimientos operativos para el soporte y la operación de los servicios.
- Análisis, redacción y mejora continua de las Instrucciones Técnicas para la configuración de los productos de la plataforma microinformática, distribución de software, gestión de la configuración, etc.
- Control de la correcta formación de todo el personal del servicio, así como de la que la documentación para el soporte sea la adecuada.
- Resolución de peticiones complejas, gestión y seguimiento de problemas.
- Apoyo y seguimiento de la evolución y mejora continua del servicio: evolución de herramientas de distribución de software y control remoto, evolución de la plataforma microinformática, optimización de procesos y procedimientos.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPtXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 35/51	

- Medida de los indicadores de calidad, interpretación de los mismos y propuestas de mejora en el servicio y/o en los indicadores.

En CGS 24x7 además se realizarán las tareas de:

- Mantenimiento correctivo y evolutivo de servidores y aplicaciones vinculadas a los servicios que se prestan desde CGS.
- Tareas de soporte experto en los sistemas de monitorización y vigilancia.
- Apoyo en las tareas de mejora en los procesos y procedimientos existentes.
- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones internas de la unidad.
- Apoyo a las tareas del Técnico de turno y el supervisor en caso de necesidad.
- Uso y seguimiento de los diferentes programas y aplicativos para la gestión de proyectos y trabajos de SANDETEL.
- Actualizar documentación y procedimientos de trabajo así como el inventario de sistemas y servicios.


5.3. Gestor 24x7

- Atención telefónica, tramitación de correo, incidencias y tickets para gestión del servicio 24x7.
- Creación de incidencias proactivas detectadas en los sistemas de gestión.
- Supervisión constante de los monitores de gestión y vigilancia.
- Seguimiento de incidencias abiertas hasta su resolución.
- Comunicar incidencias críticas en base a los procedimientos de Escalados de SANDETEL.
- Interlocución diaria con los organismos y los proveedores de mantenimiento para el seguimiento y/o escalado de incidencias que incumplan los ANS del servicio prestado.
- Administración de primer nivel de los sistemas así como su mantenimiento correctivo.
- Actualizar documentación y procedimientos de trabajo así como el inventario de sistemas y servicios.
- Gestión y coordinación de intervenciones y trabajos programados en los sistemas en producción.
- Soporte y mantenimiento de aplicaciones horizontales para gestión interna del departamento.

En Soporte Técnico Facturación se realizarán las tareas de:

Funciones de soporte en tareas de facturación Para la emisión de las facturas, SANDETEL realiza los procesos de generación de plantas, tarificación de CDRs de operador, validación, verificación y conciliación de la facturación a emitir por los operadores adjudicatarios de la RCJA. En dicho proceso se desarrollan las siguientes tareas:

- Detección, identificación y denuncia de errores de funcionalidades de aplicativos de Gestión de la RCJA propios.
- Seguimiento y tratamiento, a efectos de facturación, de compartidos, proyectos singulares, promociones, descuentos, bonos, tarifas, etc
- Participación en la elaboración de las especificaciones de nuevas funcionalidades y toma de requisitos ligadas a la verificación de la facturación de cuotas y consumo de los distintos operadores adjudicatarios de la RCJA.
- Participación en la elaboración periódica de Informes de Calidad y Presentaciones de las tareas que tenga encomendadas

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 36/51	

- Participación en la elaboración de Procedimientos e Instrucciones Técnicas relativas al proceso de Facturación.
- Generación consolidada de las prefacturas de servicios y consumo de RCJA
- Soporte a la Verificación, conciliación e inventariado de discrepancias
- Apoyo a la Comprobación y ratificación de Facturas
- Publicación de Facturas en FACE y en el Visor de Facturación
- Seguimiento de la evolución de las facturas publicadas y retransmisión de las mismas cuando proceda.
- Gestión de incidencias propias de Facturación

5.4. Soporte Técnico Avanzado

- Control de la calidad del servicio: seguimiento de cumplimiento de procedimientos por parte de toda la organización.
- Análisis de los procedimientos operativos para el soporte y la operación de los servicios.
- Análisis, redacción y mejora continua de las Instrucciones Técnicas para la configuración de los productos de la plataforma microinformática, distribución de software, gestión de la configuración, etc.
- Resolución de peticiones complejas, gestión y seguimiento de problemas.
- Apoyo y seguimiento de la evolución y mejora continua del servicio: evolución de herramientas de distribución de software y control remoto, evolución de la plataforma microinformática, optimización de procesos y procedimientos
- Medida de los indicadores de calidad, interpretación de los mismos y propuestas de mejora en el servicio y/o en los indicadores.


En el servicio de Facturación las tareas serán:

Función de aseguramiento de planta

- Participación en la elaboración de procedimientos e instrucciones técnicas para definir el modelo de trabajo que permita asegurar la calidad de los servicios inventariados en la CMDB.
- Participación en la elaboración de presentaciones e informes ejecutivos de las tareas que tenga encomendadas
- Identificación de problemas, propuesta de soluciones y recomendación de acciones, en las tareas que tenga encomendadas
- Apoyo en tareas de migración de datos
- Participación en la elaboración de las especificaciones de nuevas funcionalidades y toma de requisitos para el posterior desarrollo ligadas a la consolidación de la Planta
- Gestión del Ciclo de Vida completo de los servicios de RCJA, desde la adquisición hasta su eliminación
- Considerar procesos automatizados para cargar y actualizar el sistema siempre que sea posible, para reducir errores y optimizar costes.

5.5. Supervisor

- Gestión de los equipos/recursos asignados y gestión del servicio de manera que se preste adecuadamente según los parámetros definidos, control de asistencia/ausencias del personal, formación, coordinación de tareas de los recursos destinados y apoyo experto en caso de necesidad.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 37/51	

- Revisión y supervisión de las incidencias y tareas diarias del servicio.
- Control técnico y seguimiento de los proyectos encomendados.
- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y de los procedimientos.
- Aseguramiento de la calidad de los proyectos y del tratamiento de los datos.
- Asistencia a reuniones e interacción con el resto de departamentos de SANDETEL o usuarios.
- Reporte mensual de certificaciones, tareas realizadas y seguimiento y control del servicio.
- Referencia interna en el equipo para el mantenimiento, documentación y la revisión continua de los procedimientos y procesos de trabajo así como el Seguimiento de los niveles de servicio prestados.
- Nivel de gestión y seguimiento para asegurar el cumplimiento de procedimientos y procesos vinculados a cada servicio.
- Documentación de actividades así como colaboración en la redacción de procedimientos e instrucciones técnicas sobre operativa y procesos.
- Gestión, coordinación y transmisión de la Formación interna para que todo el equipo disponga de los mismos conocimientos y hacer de punto de referencia entre todos los técnicos.
- Uso y seguimiento de los diferentes programas y aplicativos para la gestión de proyectos y trabajos de SANDETEL.
- Gestión de proyectos y presentación periódica del avance de los mismos así como su seguimiento y la identificación de riesgos.
- Coordinación de las tareas de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones internas de la unidad

5.6. Responsable de Servicio


- Coordinación del equipo
- Revisión y supervisión de las incidencias y tareas diarias del servicio.
- Control técnico y seguimiento de los proyectos encomendados.
- Interlocución con el Jefe de Proyecto y el personal de SANDETEL y la participación en las reuniones necesarias para llevar a cabo los proyectos.
- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y de los procedimientos.
- Aseguramiento de la calidad de los proyectos y del tratamiento de los datos.
- Asistencia a reuniones e interacción con el resto de departamentos de SANDETEL o usuarios.
- Reporte mensual de certificaciones, tareas realizadas y seguimiento y control del servicio.
- Referencia interna en el equipo para el mantenimiento, documentación y la revisión continua de los procedimientos y procesos de trabajo así como el Seguimiento de los niveles de servicio prestados.
- Nivel de gestión y seguimiento para asegurar el cumplimiento de procedimientos y procesos vinculados a cada servicio.
- Documentación de actividades así como colaboración en la redacción de procedimientos e instrucciones técnicas sobre operativa y procesos.
- Gestión, coordinación y transmisión de la Formación interna para que todo el equipo disponga de los mismos conocimientos y hacer de punto de referencia entre todos los técnicos.
- Uso y seguimiento de los diferentes programas y aplicativos para la gestión de proyectos y trabajos de SANDETEL.
- Gestión de proyectos y presentación periódica del avance de los mismos así como su seguimiento y la identificación de riesgos.
- Coordinación de las tareas de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones internas de la unidad

En el Centro de Atención a la Comunidad Educativa serán:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 38
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPTE. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 38/51	

- Responder en tiempo y forma a las demandas de los usuarios de la que por su complejidad no puede los niveles I y II de atención del Contact Center
- Confeccionar de la documentación de apoyo de Nivel I (manuales, instrucciones de trabajo, operativa, preguntas frecuentes) y actualizar la existente.
- Coordinar con el Nivel II de cada servicio la revisión y actualización de la documentación (instrucciones de trabajo, manuales, noticias, respuestas tipo y categorías) para, conjuntamente con la responsable de documentación, revisar y normalizar los documentos
- Impartir de formación para nuevos agentes, nuevos procedimientos y reciclajes
- Filtrado y escalado de las cuestiones reportadas por Nivel I y Nivel II que tienen que ser consultados y/o solucionadas por la Consejería o por los Centros resolutores.
- Mantenimiento de la Base de Datos de conocimiento
- Análisis y escuchas de calidad a los agentes.
- Organizar y distribuir cargas de trabajo en el equipo de trabajo de expertos priorizando demandas en base a calendario de procedimientos y requerimientos del Soporte Técnico Avanzado.
- Revisar encuestas de calidad recibidas en servicio para determinar el nivel de calidad aplicado por Nivel I tanto en atención telefónica como en conocimientos.
- Actualizar respuestas tipos, noticias y subcategorías en aplicativo mantis Cauce


5.7. Experto Soporte Funcional TIC

De manera general, se responsabilizará de la revisión de los procedimientos de soporte a los usuarios de los aplicativos relacionados con la información a los usuarios de los mismos, proporcionará soporte al análisis funcional, realizará labores de apoyo al tercer nivel de resolución de las peticiones de servicio escaladas al mismo, actualización de la BB.DD. de conocimiento, etc. Entre sus competencias se encuentran:

- Soporte Funcional a los Sistemas de Información específicos:
 - Asegurar la disponibilidad para el cumplimiento de los objetivos: Informatización de procesos de gestión masivos.
 - Mejora de la comunicación con otras partes involucradas en los procesos de resolución de incidencias, peticiones de servicio, mejoras en los aplicativos.
- Resolución de consultas complejas respecto a los Sistemas de Información implicados.
- Colaborar en la definición del ámbito de actuación de los niveles de atención inferiores.
- Mantener y actualizar la documentación funcional referente a los Sistemas de Información.
- Atender y resolver las consultas que los niveles operativos de los niveles inferiores no son capaces de resolver.
- Capacitación de los niveles inferiores de atención en el área funcional de su competencia.
 - Planificar e impartir formación especializada.
 - Generar documentación que redunde en mayor conocimiento del sistema

En el Caso de Centro de Atención a la Comunidad Educativa, las tareas a realizar serán:

- Recogida de requisitos, y elaboración de la especificación funcional y del diseño técnico de los mismos.
- Configuración de los componentes de software que sean necesarios en los diferentes proyectos.
- Confección de manuales y sesiones de formación.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 39/51	

- Soporte de segundo nivel de las aplicaciones.
- Colaboración y redacción de procedimientos e instrucciones técnicas.
- Aseguramiento de la calidad del proyecto y del tratamiento de los datos.
- Elaboración del análisis funcional de necesidades y requerimientos informáticos:
 - Desarrollo de diagramas de flujo.
 - Especificación del hardware.
- Especificación del lenguaje de programación a emplear.
- Realización de la descripción de informaciones y procesos
- Planificar cada una de las fases de realización de la aplicación informática.
- Aplicación de la normativa técnica de programación
- Establecer las pruebas a realizar para detectar las anomalías de la aplicación.
 - Realización de pruebas de puesta a punto de los programas.
 - Supervisión del software una vez elaborado o adaptado.
- Supervisión de la instalación y correcto funcionamiento.
- Supervisión de la eficacia y analizando posibles desviaciones del mismo.
- Implantación de soluciones.
- Diseño y realización de presentaciones que faciliten la explotación de los programas informáticos:
- Elaboración y mantenimiento de la documentación sobre el diseño, desarrollo, prueba y utilización de los servicios de presentación.
- Estudio del mercado informático en referencia a nuevos productos, tendencias y servicios de desarrollo de software.


5.8. Experto Soporte Sistemas de Operación

Funciones:

- Recogida de requisitos, y elaboración de la especificación funcional y del diseño técnico de los mismos.
- Configuración de los componentes de software que sean necesarios en los diferentes proyectos.
- Confección de manuales y sesiones de formación.
- Soporte de segundo nivel de las aplicaciones.
- Colaboración y redacción de procedimientos e instrucciones técnicas.
- Aseguramiento de la calidad del proyecto y del tratamiento de los datos.

Entre sus competencias se encuentran:

- Soporte Funcional a los Sistemas de Información específicos:
 - Asegurar la disponibilidad para el cumplimiento de los objetivos: Informatización de procesos de gestión masivos.
 - Mejora de la comunicación con otras partes involucradas en los procesos de resolución de incidencias, peticiones de servicio, mejoras en los aplicativos.
- Resolución de consultas complejas respecto a los Sistemas de Información implicados.
- Colaborar en la definición del ámbito de actuación de los niveles de atención inferiores.
- Mantener y actualizar la documentación funcional referente a los Sistemas de Información.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 40/51	

- Atender y resolver las consultas que los niveles operativos de los niveles inferiores no son capaces de resolver.
- Capacitación de los niveles inferiores de atención en el área funcional de su competencia.
 - Planificar e impartir formación especializada.
 - Generar documentación que redunde en mayor conocimiento del sistema

5.9. Jefe de Proyecto:


Las tareas a realizar serán:

- Gestión, supervisión y coordinación integral del proyecto bajo las instrucciones y supervisión de la Dirección del Proyecto.
- Coordinar las labores de trabajo con los responsables de los distintos niveles de atención asignados al proyecto, incluidos los interlocutores con la Consejería.
- Análisis y presentación de cuadros de mando e informes de seguimiento de los servicios prestados.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Realizar informes estadísticos de seguimiento del servicio.
- Soporte al seguimiento de los indicadores de Calidad para los Procesos del área. Actualización de los indicadores.
- Soporte auditorias y apoyos a la mejora del sistema de gestión de la calidad.
- Realización de documentación de gestión necesaria en la prestación de los servicios existentes y de nueva creación.
- Control y gestión de equipos y recursos.
- Capacidad de liderazgo

5.10. Gestor de Proyecto

En el caso de Centro de Atención a la Comunidad Educativa sus tareas serán:

- Análisis y documentación de requisitos de las operaciones de Contact Center.
- Análisis de los procesos de los servicios de Contact Center para identificar áreas de mejora, brechas y riesgos.
- Modelado de datos para los sistemas existentes o nuevos.
- Diseño de las soluciones: crear el diseño funcional detallado de los sistemas incluyendo prototipos y diagramas de flujo.
- Documentar requerimientos: elaborar la documentación funcional, así como manuales de usuarios.
- Especificar funcionalidades: especificar claramente los requisitos funcionales.
- Coordinación con Desarrollo: colaborar estrechamente con el equipo de Desarrollo para implementar las soluciones de CRM/ERP.
- Realizar pruebas: desarrollar y ejecutar planes de pruebas (testing), funcionales y de integración para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas.
- Gestionar incidencias: ayudar a resolver los problemas técnicos que surjan durante las pruebas y en producción.
- Capacitar a las personas usuarias: formar a las personas usuarias finales en el uso de los nuevos sistemas o funcionalidades.


FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 41/51	

- Dar soporte técnico: brindar soporte a las personas usuarias y facilitar asistencia postimplementación.
- Asegurar el mantenimiento: contribuir al mantenimiento y actualización de los sistemas CRM/ERP
- Canalización y gestión con la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional de todas aquellas incidencias que requieran la intervención de expertos y técnicos.
- Revisión y atención de las reclamaciones, además de proponer medidas preventivas y correctivas para la solución de no conformidades
- Planificación anticipada, junto con los responsables de la Consejería, de los procedimientos que por su impacto en ciudadanos y/o docentes requieren formación previa, incorporación de personal de refuerzo.
- Dimensionamiento y ajuste de la plantilla a las necesidades del servicio en cada momento maximizando los recursos asignados al proyecto
- Elaboración de informes mensuales, anuales y por procedimientos específico.
- Realización de la gestión del proyecto en las condiciones más eficaces y rentable para los intereses de la Consejería haciendo hincapié en el cumplimiento de los indicadores y dentro del marco presupuestario
- Revisión de las cargas de trabajo de cada Unidad
- Análisis y seguimiento de las estadísticas del servicio
- Planificación y organización de sesiones formativas según las necesidades del proyecto.
- Puesta en marcha, gestión y seguimiento de plan de Calidad.
- Reuniones semanales de seguimiento del servicio con responsable de proyecto para poner al día de datos de productividad, calidad y diversas cuestiones operativas.
- Reuniones conjuntos con el responsable del proyecto en Sandetel y Consejería para hacer un seguimiento del proyecto, plantear necesidades de formación o interlocución en Consejería...

5.11.Gestor de Servicios

En el Caso de Centro de Atención a la Comunidad Educativa, las tareas a realizar serán:

- Recogida de requisitos en base a los procedimientos operativos de la plataforma de Contact Center y elaboración de la especificación funcional y del diseño técnico de los mismos.
- Configuración de los componentes de software que sean necesarios en los diferentes proyectos.
- Confección de manuales y sesiones de formación.
- Soporte de segundo nivel de las aplicaciones.
- Colaboración y redacción de procedimientos e instrucciones técnicas.
- Aseguramiento de la calidad del proyecto y del tratamiento de los datos.
- Elaboración del análisis funcional de necesidades y requerimientos informáticos:
 - Desarrollo de diagramas de flujo.
 - Especificación del hardware.
- Especificación del lenguaje de programación a emplear.
- Realización de la descripción de informaciones y procesos
- Planificación cada una de las fases de realización de la aplicación CRM/ERP.
- Aplicación de la normativa técnica de programación
- Establecer las pruebas a realizar para detectar las anomalías de la aplicación.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 42/51	

- Realización de pruebas de puesta a punto de los programas.
- Supervisión del software una vez elaborado o adaptado.
- Supervisión de la instalación y correcto funcionamiento.
- Supervisión de la eficacia y analizando posibles desviaciones del mismo.
- Implantación de soluciones.
- Diseño y realización de presentaciones que faciliten la explotación de los programas informáticos:
- Elaboración y mantenimiento de la documentación sobre el diseño, desarrollo, prueba y utilización de los servicios de presentación.
- Estudio del mercado informático en referencia a nuevos productos, tendencias y servicios de desarrollo de software.

6. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

6.1. Informe de seguimiento de servicio

El adjudicatario deberá presentar informes de seguimientos diarios y mensuales con el nivel del servicio que está prestando, desviaciones detectadas y propuestas de mejora pertinentes.

El adjudicatario se responsabilizará de que los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio estén siempre disponibles, siendo de su responsabilidad la realización de los cuadrantes de turnos, concesión de las vacaciones y sustitución de las bajas consensuadas con el Responsable del Servicio en SANDETEL. Para ello, es obvio, que deberá disponer en reserva de recursos formados para poder mantener el servicio en vacaciones, bajas o cursos de formación. En todo el horario habrá una persona responsable del adjudicatario que coordine los recursos que soportan los servicios licitados.

6.2. Dirección del Servicio

Todos los aspectos relativos al seguimiento de la correcta realización de las tareas anteriormente descritas serán llevados a cabo por parte de SANDETEL a través de las personas designadas para ello, persona que será la encargada del contrato por parte de esta entidad y el único interlocutor con la empresa que sea seleccionada.


7. FORMA Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.1. Lugar de realización

Los trabajos serán prestados por el personal laboral que la empresa adjudicataria designe en cada momento en sus instalaciones.

Por petición del Responsable de contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de SANDETEL

Corre por cargo de la empresa adjudicataria el coste de los desplazamientos hasta o entre las distintas ubicaciones, así como el transporte de los materiales y/o componentes necesarios para el desempeño de la asistencia.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 43/51	

7.2. Horario

El horario de asistencia será el indicado en cada servicio. Serán considerados también como laborables los dos festivos locales ya que el servicio se presta para toda Andalucía, por lo que los festivos aplicables al servicio sólo serán los nacionales y autonómicos. En el citado horario deberá estar en los Módulos o Sala siempre uno de los coordinadores, salvo fuerza mayor notificada a SANDETEL.

En el caso de que SANDETEL detecte nuevas necesidades en la prestación del servicio, dicho horario podrá ser modificado libre y unilateralmente por SANDETEL, lo cual comunicará a la empresa adjudicataria con el suficiente plazo de antelación para el correcto redimensionamiento de los recursos.

La/s persona/s que emplee la empresa adjudicataria en la prestación del servicio deberá/n dispensar trato agradable con los usuarios y disponer de capacidad de trabajo en equipo.

7.3. Interlocutor de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor técnico único (“delegado” del contratista), que organizará la ejecución de los servicios profesionales objeto de acuerdo con este pliego de condiciones técnicas, pondrá en práctica las instrucciones del responsable designado por SANDETEL e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la empresa adjudicataria.

7.4. Representante de SANDETEL.

SANDETEL designará una persona responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación de la asistencia técnica objeto del contrato.


8. OBLIGACIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y USUARIOS.

Cláusula 9. Obligaciones relativas a la Protección de Datos:

1. Cumplimiento íntegro del Reglamento (UE) 2016/679 del RGPD, LOPDGDD.
2. El adjudicatario deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales tratados en la prestación del servicio.
3. En caso de actuar como encargado del tratamiento, deberá formalizarse el correspondiente contrato conforme al artículo 28 del RGPD
4. El adjudicatario deberá acreditar la realización, en los dos últimos años, de una auditoría externa en materia de protección de datos.
5. El personal asignado, deberá haber recibido formación específica en materia de protección de datos y estar sujeto a compromiso de confidencialidad.

Penalizaciones:

- Retraso en la entrega o acreditación de la auditoría: 2% del importe del contrato por semana de retraso, hasta un máximo del 10%.
- Incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad: Hasta un 10% del importe del contrato.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 44/51	

Causas de Resolución:

- Incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones en materia de protección de datos.
- Producción de una violación de seguridad con impacto sobre datos personales.
- No subsanación de las deficiencias señaladas por Sandetel en un plazo de 15 días.

Auditoría externa:

La auditoría deberá revisar los procedimientos de atención presencial, telefónica y telemática, las medidas de anonimización, la gestión de accesos, los registros de trazabilidad y la formación del personal.

Anexo X. Declaración responsable y requisitos de auditoría adaptados para servicios de atención a la ciudadanía y usuarios:

1. Objeto: Garantizar la protección de datos personales de ciudadanos y usuarios atendidos mediante canales de información y asistencia.
2. Declaración responsable: El adjudicatario declara haber realizado en los últimos dos años una auditoría externa en materia de protección de datos, haber implementado medidas correctoras disponer de personal formado.
3. Requisitos mínimos de auditoría:
 - Verificación de medidas técnicas en los canales de atención.
 - Evaluación de protocolos de identificación del ciudadano/ usuarios.
 - Control de acceso y registros de trazabilidad.
 - Revisión de las medidas de anonimización de datos en grabaciones o comunicaciones.
4. Control por Sandetel: Sandetel podrá solicitar el informe de auditoría y realizar comprobaciones en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

9. CONDICIONES GENERALES


Las condiciones generales que son de aplicación directa en conexión con el entorno tecnológico descrito a lo largo del presente documento son las siguientes:

9.1. Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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 aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 45/51	

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

9.2. 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.

9.3. Gestión de usuarios y control de accesos

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 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. 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).

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 46/51	

9.4. 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:

- 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 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.
- NAOS: Centro de Servicios Corporativo.
- Etc.

Así como todas las infraestructuras corporativas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de su utilización.


9.5. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos.

9.6. Clausula sobre 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

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 47/51	

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 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.

9.7. Clausula sobre Apertura de Datos

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública.

Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.


Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizarán la extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

9.8. Clausula sobre Apertura de Servicios

El diseño y desarrollo informático deberá estar orientado a la estrategia "API First", teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

La especificación OpenAPI (OAS) define un estándar para la descripción de APIs REST, que permite tanto a humanos como a servicios de integración descubrir y entender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder a los detalles de implementación del código fuente, documentación técnica, o detalles del tráfico de mensajes. Los servicios definidos apropiadamente a partir del estándar OpenAPI, permiten que un consumidor pueda entender e interactuar con un servicio remoto a partir de una implementación mínima.

En concreto, la definición de los servicios de la API se realizará cumpliendo las especificaciones OpenAPI establecidas por dicha organización (OAS). En relación con los estándares a emplear en el marco del presente

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPtXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 48/51	

contrato, las ofertas deben garantizar el cumplimiento y utilización del estándar y normas establecidas por OpenAPI, en los casos que fuese necesario.

10. METODOLOGÍA

En caso de que fuese necesario en alguno de los proyectos que se da soporte en este Pliego, se aplicarían las siguientes metodologías que se describen:

10.1. Métrica v3 y Metodología SSII

Los trabajos a realizar se adaptarán a la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA versión 3 en la medida de lo posible.

Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Director del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3.

SANDETEL dispone de un Oficina de Proyectos y Aseguramiento de Calidad donde se ha definido una Metodología SSII siguiendo Métrica v3 y Madeja donde se recogen las políticas de Desarrollo e implantación que debe seguir el proveedor. Desde el inicio del proyecto se pasa a la empresa adjudicataria un Kit de bienvenida donde se presenta esta Metodología que se deberá respetar durante todo el proyecto.


10.2. Adecuación a MADEJA

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en este. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la Dirección de Proyecto.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la siguiente dirección donde también podrá consultarse el histórico de versiones <http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/>.

10.3. GARANTÍA Y SOPORTE

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de TRES (3) meses a partir de la recepción formal de los mismos por parte de SANDETEL. Durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, presencial en las instalaciones de SANDETEL, para aclaración de dudas y resolución de los problemas que se planteen en relación a los trabajos realizados durante la vigencia de este contrato

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPtXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 49/51	

ANEXO I: UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS: LA JUSTIFICACIÓN DE DICHO REQUERIMIENTO, ASÍ COMO DE LA RAZONABILIDAD Y ADECUACIÓN DEL MISMO

Bajo el presente contrato por razones de confidencialidad, disponibilidad y eficiencia de costes, podrán prestar servicio desde la ubicación que estimen conveniente, siempre que estén dentro de la cobertura de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, con un ancho de banda adecuado. Esto debe ser así porque el modelo de control de la calidad de la prestación de servicio que implementa SANDETEL obliga a que los agentes telefónicos estén logados en la plataforma de gestión de llamadas de SANDETEL, lo que permite medir la calidad real del servicio proporcionado desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. Serán de cuenta del adjudicatario la totalidad de los costes de la inversión inicial de puesta en marcha del centro de trabajo, incluyendo, además de los costes de provisión y mantenimiento de las líneas necesarias de Red Corporativa para la transmisión de voz sobre IP y datos, los gastos de adecuación de las instalaciones, adquisición de mobiliario, etc.

El coste de las líneas de Red Corporativa necesarias para la correcta prestación del servicio dependerá de la ubicación de los centros, de la configuración de las líneas y del ancho de banda contratados. Se describe una estimación aproximada de los costes actuales (IVA incl.) de un servicio principal de Alta Capacidad con un servicio de 1GB 80% garantizado, con un circuito de respaldo, con diversificación de camino.

- Cuota de alta del servicio: 22,86€ 48 mensualidades
- Cuota mensual: 127,50€ (desde el primer mes hasta la baja de los circuitos)
- Cuota de alta diversificación de camino: 65€ (48 mensualidades)

Los precios anteriormente indicados son orientativos, y podrán ser modificados debido a un cambio en los catálogos de servicios de los operadores adjudicatarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones, debido a la actualización de los productos incluidos en los mismos, o a un cambio de adjudicatario de telecomunicaciones incluso. En caso de darse se avisará al adjudicatario con la mayor antelación posible.

El adjudicatario deberá abonar a SANDETEL las cuantías equivalentes a la habilitación y mantenimiento de la red de telecomunicaciones en los cinco primeros días de cada mes, salvo acuerdo expreso que establezca un plazo distinto. Dicho abono se realizará en la factura mensual de los servicios devengados.

En aquellos meses que por inicio o finalización del contrato o de alguna de sus prórrogas no abarquen un mes natural completo, dicha cuantía quedará prorrateada por los días del arrendamiento efectivo.

La cuantía pactada corresponde a la cesión de la infraestructura y redes de telecomunicaciones descritas, si fuera necesario un redimensionamiento de dicha infraestructura o trabajos adicionales de acondicionamiento se pactará expresamente el coste de los mismos entre las partes, quedando fuera del objeto del presente contrato.


Los puestos de operación y la red de área local deberán ser exclusivos para los servicios de este expediente y deberán estar totalmente aislados física y lógicamente de cualquier otro servicio que el adjudicatario pueda estar prestando desde las mismas instalaciones.

Para la correcta prestación del servicio se podrán convocar reuniones de seguimiento o sesiones formativas junto con el resto de Unidades que componen los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía fuera de las instalaciones del adjudicatario, en la sede de SANDETEL o desde donde se está desarrollando la prestación de los servicios. Será a cuenta del adjudicatario el coste de los desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos hasta el lugar donde se celebren las reuniones. Orientativamente, como poco se mantendrán reuniones semanales de seguimiento en la sede de SANDETEL ubicada en Sevilla.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 50
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPTE. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	16/01/2026	
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPTXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 50/51	

Los servicios de Vigilancia 24x7, Información y el Centro de Recursos Hardware de la JdA, se darán insitu en ubicaciones de la Junta de Andalucía en Sevilla o su zona metropolitana.


Los servicios de Vigilancia de Sistemas y Telecomunicaciones 24x7 mantenidos por el Centro de Gestión de Operaciones TIC (CGO) serán prestados desde las instalaciones de SANDETEL situadas en el centro de SANDETEL en Avenida de la Arboleda s/n, Tomares, Sevilla; dado el necesario acceso a los Sistemas Técnicos de Gestión de Telecomunicaciones de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, Sistemas Técnicos de Gestión de Sistemas de Información y de Monitorización de infraestructura de los Centros de Proceso de Datos de SANDETEL. Además, es necesario la coordinación de estos trabajos con los Centros de Gestión Personalizados que los Operadores de Telecomunicaciones adjudicatarios de los principales servicios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones disponen en el mismo centro de trabajo y con el personal de Soporte Técnico experto de SANDETEL situado en el mismo centro.

Para el Centro de Recursos Hardware de la JdA, es necesario prestar el servicio en las instalaciones de SANDETEL debido a que los agentes deben administrar y operar equipamiento informático propiedad de SANDETEL. Este equipamiento está formado por dos impresoras RFID y un lector/grabador RFID USB, que se utilizan para la impresión y codificación de las etiquetas de la Junta de Andalucía. Además, la recogida de estas etiquetas por parte de los proveedores de la Junta de Andalucía se debe realizar en las instalaciones de SANDETEL, por lo que es necesario que los agentes coordinen esta entrega en estas instalaciones

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos, 17, 41092 (Sevilla)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO 51
PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE
CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXpte. 25-
00148
)

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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA	16/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmR523RHSPtXQW9CAWD5L6RUUQ5	PÁG. 51/51	