



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICA PARA LA MODIFICACIÓN
DE LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN A SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL
DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) PARA
EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE TIC INTEGRAL AL PUESTO DE
TRABAJO EN LOS CENTROS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN AGRARIA
Y PESQUERA DE ANDALUCÍA**

Código:64oxu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/>

FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	64oxu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	1/19



El presente documento consta del siguiente índice:

<u>1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....</u>	<u>3</u>
<u>2 OBJETO DE LA ENCOMIENDA.....</u>	<u>3</u>
<u>3 DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DE LA ENCOMIENDA.....</u>	<u>4</u>
<u>4 CONDICIONES GENERALES.....</u>	<u>5</u>
<u>4.1 GARANTÍA.....</u>	<u>5</u>
<u>4.2 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y HORARIO.....</u>	<u>6</u>
<u>4.3 MEDIOS MATERIALES.....</u>	<u>6</u>
<u>4.4 PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS.....</u>	<u>6</u>
<u>4.5 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....</u>	<u>7</u>
<u>4.6 TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....</u>	<u>7</u>
<u>4.7 PLAZO DE EJECUCIÓN.....</u>	<u>8</u>
<u>5 COMPROMISOS Y OBLIGACIONES.....</u>	<u>8</u>
<u>6 FINANCIACIÓN.....</u>	<u>8</u>
<u>7 RÉGIMEN DE PAGO.....</u>	<u>9</u>
<u>8 ANEXO. PROYECTO Y PRESUPUESTO TÉCNICO.....</u>	<u>10</u>
<u>8.1 OBJETIVOS.....</u>	<u>10</u>
<u>8.2 ALCANCE.....</u>	<u>10</u>
<u>8.3 DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....</u>	<u>10</u>
<u>8.4 ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS NECESARIOS.....</u>	<u>12</u>
<u>8.5 FLUJO DE MANTENIMIENTO.....</u>	<u>13</u>
<u>8.6 NIVELES DE SERVICIO.....</u>	<u>14</u>
<u>8.7 PRODUCTOS DE SERVICIO.....</u>	<u>15</u>
<u>8.8 PRESUPUESTO.....</u>	<u>15</u>
<u>8.9 ANEXO: DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS APLICADAS.....</u>	<u>17</u>

FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	64oxu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	2/19



1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía (AGAPA) queda efectivamente constituida el 30 de abril del 2011, tras la publicación y aprobación de sus Estatutos mediante Decreto 99/2011, de 19 de abril.

La Agencia, de conformidad con el artículo 11.1 de la Ley 1/2011, de reordenación del sector público de Andalucía, se configura como agencia de régimen especial de las previstas en el artículo 54.2.c), y reguladas en los artículos 71 a 74 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, para la realización de sus fines institucionales en régimen de autonomía de gestión.

En el mismo Decreto de aprobación estatutaria, quedan integrados en la Agencia los Centros Laboratorios que participan en los procesos relativos a la producción agrícola y ganadera, la calidad agroalimentaria y de control de calidad de los recursos pesqueros. Asimismo quedan integradas en la Agencia las Oficinas Comarcales y Locales Agrarias. Todo ello supone más de 100 centros y más de 2.500 puestos de trabajo, con una notable dispersión por toda la geografía andaluza.

Este elevado volumen de personal y sedes, implica que la provisión y mantenimiento TIC de los puestos de trabajo no sea posible de realizar por el personal adscrito a los departamentos técnicos correspondientes en Servicios Centrales.

La necesidad de realizar visitas periódicas o bajo demanda a los centros para la realización de actuaciones in-situ, de proporcionar soporte extendido más allá de los horarios y calendarios establecidos para los Servicios Centrales, y de mejorar los niveles de disponibilidad y tiempos de respuesta, hace necesario contar con perfiles especializados en la ejecución de estas tareas que permitan ofrecer este servicio con las calidades exigidas tanto de forma remota como presencial, fuera del horario laboral establecido para personal interno de la Agencia y de forma descentralizada.

El objeto social de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL) es "La gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

Por todo ello, se considera procedente encomendar a SANDETEL la ejecución de las actuaciones relacionadas con el mantenimiento y soporte TIC integral al puesto de trabajo, con las condiciones y especificaciones que se indican a continuación.

2 OBJETO DE LA ENCOMIENDA

Los trabajos de la presente encomienda van orientados a conseguir el efectivo mantenimiento y soporte TIC de los puestos de trabajo del personal de la Agencia con centro de trabajo en sus sedes adscritas.

Código:640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	3/19



En concreto se necesita que el equipo técnico realice las siguientes actividades:

- **Ejecución de tareas de mantenimiento microinformático demandados por los usuarios.**
- **Ejecución de tareas de apoyo al proyecto de migración del Puesto de Trabajo de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCAS).**
- **Ejecución de tareas asociadas a otros proyectos planificados relacionadas con el puesto de trabajo y la microinformática.**
- **Ejecución de las tareas de nivel 1 asociadas a la atención a usuarios (atención telefónica, resolución de nivel 1, escalado, revisión y cierre).**
- **Ejecución de tareas de mantenimiento y explotación de la CMDB (registro y mantenimiento de elementos TIC de la Agencia).**

La descripción detallada de estos trabajos, su alcance, condiciones de realización, estimación de volumen y nivel de servicio exigido se recogen en el Anexo de este documento titulado "Proyecto y presupuesto técnico"

Las labores concretas que deban realizarse dependerán de las necesidades concretas que surjan durante la ejecución de la encomienda. Por ello, los trabajos se gestionarán mayoritariamente mediante órdenes de trabajo y en caso necesario se actualizará el proyecto y presupuesto técnico conforme a lo establecido en el apartado COMPROMISOS y OBLIGACIONES. Así la distribución de horas por perfiles estimadas que aparecen en el citado anexo es orientativa y podrá variar según las necesidades durante la ejecución de la encomienda bajo la aprobación de la dirección técnica.

3 DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DE LA ENCOMIENDA

El responsable de la encomienda será la persona titular de la Subdirección de Sistemas de Información.

Para velar por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en esta encomienda, designará a una persona de su Subdirección para llevar la Dirección Técnica de los trabajos por parte de la Agencia.

Las funciones y responsabilidades del Director Técnico de la Agencia serán:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos, velando por la calidad de los mismos.
- Aprobar el programa derivado de las órdenes de trabajo emitidas y hacer seguimiento del mismo.
- Decidir las modificaciones técnicas sobre el proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.

Código:64oxu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/>

FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	64oxu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	4/19



- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización de los trabajos, aprobando el cierre de las órdenes de trabajo, comprobando los productos resultantes de la misma y emitiendo la certificación de conformidad de las facturas presentadas.

Los trabajos objeto de la presente encomienda se gestionaran siguiendo el modelo de órdenes de trabajo:

1. A petición de la Dirección Técnica de los trabajos, SANDETEL propondrá órdenes de trabajo que incluirán una descripción suficiente de los mismos, el plazo propuesto de ejecución y el importe estimado velando en todo momento que no se comprometa más del importe total disponible por ejecutar. La ejecución de la orden de trabajo comenzará con la aprobación de la propuesta por parte de la Dirección Técnica.
2. Durante la ejecución de una orden de trabajo, la Dirección Técnica podrá cancelarla, facturándose los servicios ejecutados hasta ese momento.
3. A la finalización de los trabajos, SANDETEL propondrá el cierre de la orden de trabajo, con indicación de los productos resultantes. Una vez aprobado su cierre por la Dirección Técnica, la orden de trabajo podrá ser facturada.
4. Con el objetivo de agilizar la respuesta, existirán órdenes de trabajo generales para recoger trabajos que dada su continuidad y recurrencia, sólo deban ser aprobados una única vez por la Dirección Técnica.

Para el seguimiento de los trabajos se realizará un informe de progreso con periodicidad mínima trimestral, en el que se darán cuenta de los trabajos realizados y se recogerá la situación actualizada del proyecto y presupuesto técnico. La Dirección Técnica determinará los mecanismos adecuados para el seguimiento y control del cumplimiento del servicio.

La Dirección Técnica certificará la conformidad con cada hito de facturación. La certificación de conformidad por parte de la Dirección Técnica consistirá en la certificación de la correcta prestación de los servicios correspondientes a los conceptos reflejados en la factura y su conformidad con el proyecto y las directrices emitidas.

4 CONDICIONES GENERALES

4.1 GARANTÍA

El periodo de garantía de los trabajos realizados, comprenderá como mínimo los DOCE MESES siguientes desde la ejecución de la actividad.

Esta garantía cubre la totalidad de las prestaciones humanas y materiales requeridas para la subsanación de los defectos observados, derivados de la utilización de suministros defectuosos o mala praxis en la utilización de los mismos. Dichas prestaciones se realizarán, sin devengo económico

Código:64oxu831PFIRMAqCtJHCK5WnSYQZLC. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	64oxu831PFIRMAqCtJHCK5WnSYQZLC	PÁGINA	5/19



alguno, en las mismas condiciones en que se prestaron originariamente los servicios y en un plazo no superior a 15 días desde que sean notificados.

4.2 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y HORARIO

La ejecución de las actividades se realizarán en las dependencias de SANDETEL, excepto en el caso del soporte presencial que se realizará en la sede de los Centros.

No obstante, de forma excepcional y motivada en la prestación del servicio, a juicio del responsable de SANDETEL y previa autorización de la Dirección Técnica de la Agencia, el personal asignado a la realización de los trabajos tendrá disponibilidad para acceder en régimen de visita a la sede de los Servicios Centrales de la Agencia, sitos en el Edificio Administrativo Bermejales en Avda. de Grecia, 41012, Sevilla.

La Dirección Técnica decidirá sobre el horario de prestación del servicio más idóneo según las necesidades, determinando el dimensionamiento presencial y/o remoto del equipo de trabajo, dentro del horario laboral de la Junta de Andalucía que esté en vigor en cada periodo.

Se deberá cumplir, al menos, los siguientes horarios de realización de solicitudes:

Horario de ejecución	Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00
-----------------------------	---------------------------------

La actividad de mantenimiento presencial estará sometida al horario propio de los centros en las que los equipos estén instalados. Será la dirección técnica de la Agencia, en consenso con el responsable del centro, quienes determinen la necesidad o posibilidad de trabajar fuera de ese horario.

4.3 MEDIOS MATERIALES

Los medios materiales que necesite el proyecto para su correcto desarrollo por parte del personal asignado correrán por cuenta de SANDETEL. Cuando sea necesario, SANDETEL recibirá los equipos y reposición de piezas necesarios para la realización de los trabajos de reparación y sustitución, corriendo a cargo de la Agencia el suministro de los mismos.

SANDETEL se compromete a realizar las actuaciones y adecuaciones en sus sistemas de modo que permita la conectividad con los sistemas de la Agencia, así como con el entorno de Red Corporativa de la Junta de Andalucía mediante los canales correspondientes (VPN).

4.4 PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados, serán propiedad de la Junta de Andalucía, que podrá ejercer el derecho de explotación para cualquiera de sus órganos, organismos, con o sin personalidad jurídica y empresas públicas, así mismo podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

Código:640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	6/19



SANDETEL podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa, por escrito, de la Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía.

4.5 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía, facilitará a SANDETEL la información de que disponga relacionada con las tareas encomendadas objeto del presente contrato.

SANDETEL queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Junta de Andalucía.

4.6 TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cualquier caso, SANDETEL queda obligada al cumplimiento, en su totalidad, de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que establece el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

El contratista se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato. Así mismo, cuando acceda a datos de carácter personal pertenecientes a un fichero de datos propiedad de la Administración se cumplirá la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, en particular la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En este sentido cuando la prestación contratada conlleve el acceso a datos de carácter personal, no los aplicará ni utilizará con otro fin distinto al que figura en el contrato, ni tampoco los comunicará, transmitirá ni cederá ni siquiera a efectos de su conservación a otras personas. Igualmente, deberá custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier persona ajena a la empresa.

Así mismo las personas proporcionadas por la empresa únicamente tratarán los datos conforme a las instrucciones que reciban y las medidas de seguridad, normas y procedimientos que en cada caso establezca la Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, especialmente lo indicado en el artículo 12, y en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

El contratista se obliga a adoptar las medidas adecuadas y necesarias, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal a los que acceda en virtud del presente contrato, al objeto de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. De acuerdo con las características de los datos de carácter personal a los que accede, las medidas de seguridad que deberá adoptar serán las correspondientes al nivel establecido en el Documento de Seguridad de la Agencia y declarado ante la Agencia de Protección de Datos, de acuerdo con lo que a tal efecto dispone los artículos 12 LOPD y 4 del RMS. En caso de que la empresa, o las personas

Código:640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	7/19



proporcionadas por la misma, tengan acceso a los sistemas informáticos de la Agencia, deberán respetar la normativa elaborada al respecto y muy especialmente el Documento de Seguridad.

4.7 PLAZO DE EJECUCIÓN

Los trabajos encomendados se iniciarán desde el día de la notificación de la resolución con un plazo de duración de DOS (2) AÑOS prorrogables en función de las necesidades del servicio en la forma que determine la legislación vigente.

5 COMPROMISOS Y OBLIGACIONES

En las facturas presentadas por SANDETEL constarán las órdenes de trabajo realizadas en el periodo de facturación, con objeto de que la dirección técnica certifique la efectiva prestación de los servicios.

SANDETEL certificará la correspondencia de los costes imputados con los trabajos realizados para la prestación de los servicios facturados. Los costes de realización de los trabajos encomendados, directos o indirectos, se acreditarán mediante relación detallada y certificada en la que se identifiquen inequívocamente los costes imputados como costes de prestación del servicio.

Respecto a los costes directos, la relación comprenderá los datos que permitan su identificación inequívoca, y necesariamente el acreedor, el importe, número de factura o documento contable, concepto económico, descripción sintética, fecha de devengo y registro y fecha de pago en su caso. Se presentará adecuadamente estructurada en función de las actuaciones y operaciones previstas en la encomienda.

Los costes indirectos habrán de imputarse por SANDETEL a los trabajos encomendados en la parte que razonablemente corresponda de acuerdo con los principios y normas de contabilidad y, en todo caso, en la medida que tales costes correspondan al periodo en que efectivamente se realizaron los trabajos. SANDETEL informará detalladamente sobre los criterios de imputación de los costes indirectos.

Se fija un porcentaje máximo del 6% para gastos generales.

Del Acuerdo de la Administración Tributaria del 15 de noviembre de 2015 se deriva plena sujeción al IVA de las encomiendas de SANDETEL, sin perjuicio de posibles reclamaciones interpuestas contra dicho acuerdo.

Finalmente, SANDETEL es responsable de comunicar a la Agencia, en el plazo máximo de 15 días desde el momento en que se produzcan, las subcontrataciones realizadas.

6 FINANCIACIÓN

La financiación de esta encomienda se realizará con cargo a las partidas presupuestarias y cuantías que a continuación se detallan:

Código:640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	8/19



- 234.999,95 € 1939010000 G/71X/21600/00.01 Ejercicio 2017
- 392.139,78 € 1939010000 G/71X/21600/00.01 Ejercicio 2018
- 161.717,15 € 1939010000 G/71X/21600/00.01 Ejercicio 2019

El presupuesto de ejecución material de los presentes trabajos resulta en un importe total de SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS EUROS CON OCHENTA Y OCHO CÉNTIMOS (788.856,88 €) gastos generales incluidos.

7 RÉGIMEN DE PAGO

El pago del importe de los trabajos realizados se efectuará una vez expedida certificación de conformidad por la Dirección Técnica de la Agencia. Se deberán acreditar los costes reales incurridos en la realización de la actuación, bien mediante relación detallada y certificada de las facturas que deba abonar SANDETEL, o bien mediante el análisis de costes imputados a la misma.

La periodicidad de la presentación de las facturas será mensual, excepto cuando el importe del total a facturar en esa mensualidad no supere los 1.000 euros, en cuyo caso dicho importe se acumulará a la factura siguiente. Asimismo la mensualidad de diciembre se podrá acumular a la de enero y las de julio y agosto a la de septiembre.

EL SUBDIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Fdo.: Agustín Torres-Ternero Álvarez

Código:64oxu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	64oxu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	9/19



8 ANEXO. PROYECTO Y PRESUPUESTO TÉCNICO

8.1 OBJETIVOS

Dentro de las funciones y servicios de la Subdirección de Sistemas de Información se encuentran las relacionados con el correcto funcionamiento de los servicios de tecnología de la información y comunicación (TIC), así como el soporte y atención a los usuarios de estos sistemas en sus diferentes centros de trabajo.

Como parte de estas actividades se encuentran aquellas relacionadas con el soporte y mantenimiento de los equipos microinformáticos mantenidos en las diferentes sedes, así como la ejecución de proyectos planificados sobre estos equipos para llevar a cabo actuaciones como pueden ser la migración tecnológica de las OCAs/OLAs, la migración a nuevos sistemas operativos o cualquier otra actividad que requiera de una organización y planificación previa para su ejecución.

La ejecución de estas tareas dependiendo de su naturaleza, podrán ser realizadas por los técnicos de forma remota o bien requerirán asistencia presencial de un técnico especializado al puesto de trabajo del usuario en su sede.

Los servicios requeridos objetos definidos se incluirán como parte del Centro de Servicios TIC de la Agencia e irán encaminados a mejorar los objetivos relacionados con ofrecer una atención a usuarios eficaz en cuanto tiempos de respuesta, y eficiente respecto a la calidad de la solución aportada.

8.2 ALCANCE

La AGAPA cuenta actual con 109 centros distribuidos a lo largo de la geografía andaluza, y agrupados según su tipología en:

- Servicios Centrales, una sede.
- Oficinas Comarcales y Locales Agrarias, constituidas por 59 Oficinas Comarcales Agrarias (en adelante, OCAs) y 23 Oficinas Locales Agrarias (en adelante, OLAs).
- Red de Centros Laboratorios, constituidos por 6 Laboratorios Agroalimentarios y Estaciones Enológicas, 12 Laboratorios Agroganaderos, y 1 Laboratorio de Control de Calidad de los Recursos Pesqueros.
- Otras sedes ubicadas en diferentes provincias andaluzas.

Actualmente el volumen de las solicitudes de soporte microinformático se encuentra cercano a las 900 solicitudes/mes, aglutinando esta cuantificación tanto incidentes como peticiones con independencia de que puedan requerir asistencia presencial como que puedan ser resuelta de forma remota.

8.3 DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Los servicios a encomendar incluyen la realización de todas las tareas necesarias para poder realizar un correcto soporte y mantenimiento microinformático en los Centros AGAPA.

Código:640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	10/19



Las características del servicio son:

- **Ejecución de tareas de mantenimiento microinformático demandas por los usuarios.**

Mantenimiento de los equipos microinformáticos instalados en las diferentes sedes de la AGAPA, siendo principalmente el alcance de dichas tareas:

- Instalación, configuración y reparación de los puestos de trabajo, y todo tipo de dispositivos hardware asociado al mismo.
- Instalación, configuración y actualización de software base, corporativo y/o específico de cada sede.
- Resolución de problemas a nivel de software o de conflictos de hardware.

Para llevar a cabo este mantenimiento se seguirán las siguientes líneas de actuación:

1. Asistencia remota a las sedes, sobre solicitudes derivadas por AGAPA, para la realización de mantenimientos correctivos en los diferentes puestos de trabajo de usuarios que no requieran de un soporte presencial para su resolución.
2. Asistencia presencial en las sedes, para la realización de mantenimientos correctivos o preventivos en los diferentes puestos de trabajo de usuarios, que no puedan realizarse de forma remota o que la Dirección de Proyecto por parte de AGAPA considere necesario su resolución presencial.

En el caso de la asistencia presencial el coste de desplazamiento y dietas de los técnicos será asumida por SANDETEL.

Asociado a las asistencia presencial el proveedor será responsable de la generación de informes de asistencia, y partes de trabajo que reflejarán la situación del estado de las actuaciones presenciales solicitadas.

- **Ejecución de tareas de apoyo al proyecto de migración del Puesto de Trabajo de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCAS).**

SANDETEL proporcionará un equipo de técnicos para realizar las tareas de migración de los puestos de trabajo de las OCAS a la infraestructura de AGAPA (actualmente, la infraestructura que utilizan estas oficinas pertenecen a la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural).

Por otro lado, SANDETEL proporcionará un grupo de técnicos para realizar tareas de post-migración directamente en la OCA.

- **Ejecución de tareas asociadas a otros proyectos planificados relacionadas con el puesto de trabajo y la microinformática.**

Estas tareas, podrán realizarse de forma remota o "in-situ" según las necesidades o características del proyecto, y tendrán como alcance cualquier Centro AGAPA.

Las actividades a realizar, serán coordinadas por parte del director técnico de la Agencia junto con el Jefe de Proyecto de SANDETEL, y tienen como objetivo la puesta en marcha de diferentes proyectos relacionados con el puesto de trabajo, como puede ser el caso de la migración tecnológica de diferentes sedes.

FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	11/19

- **Ejecución de las tareas de nivel 1 asociadas a la atención a usuarios (atención telefónica, resolución de nivel 1, escalado, revisión y cierre).**

SANDETEL proporcionará un equipo de técnicos de nivel 1 para realizar las tareas de atención a usuarios, siendo principalmente las relacionadas con atención telefónica, resolución de incidencias y peticiones de nivel siguiendo el conjunto de acciones conocidas facilitadas por AGAPA, escalado de tiques a niveles 2 experto, y revisión y cierre de los tiques tras su resolución.

- **Ejecución de tareas de mantenimiento y explotación de la CMDB (registro y mantenimiento de elementos TIC de la Agencia).**

Estas tareas se realizarán sobre la CMDB actual de la Agencia NAOS, y estarán relacionadas con el registro de elementos TIC, revisión y mantenimiento de los ya incorporados así como la explotación de la información en base a las consultas solicitadas por AGAPA.

8.4 ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS NECESARIOS

Por parte de SANDETEL el servicio se organizará en tres grupos atendiendo a los perfiles que lo conforman. Hay que hacer notar que todos los grupos participan en el servicio, esto es, NO son componentes aislados de prestación. Los grupos son:

- Oficina Técnica de Gestión del Servicios (perfil *Project and Service Manager*)
- Equipo de Soporte Remoto (perfil *Service Desk Agent*)
- Equipo de Soporte Presencial (perfil *Technical Specialist*)

Las actuaciones a realizar por el grupo “Oficina Técnica de Gestión del Servicio” serán:

- Área de Coordinación y Gestión Técnica y Operativa del Servicio, encargada de las siguientes funciones:
 - Dirección Operativa del servicio, tanto técnica como económica.
 - Interlocución con la Dirección del Servicio en la AGAPA.
 - Elaboración de un plan de implantación y seguimiento del servicio.
 - Definición del alcance de los procedimientos operativos.
 - Responsable de la integración de todas las funciones que constituyen la gestión del servicio.
 - Análisis de la operativa del proyecto y ejecución de acciones correctoras o de mejora.
 - Marcar las directrices a su equipo de proyecto.
 - Aseguramiento de la Calidad del Servicio.
 - Impulso y seguimiento de la implantación del modelo de prestación del servicio.
 - Seguimiento Periódico del servicio (informes, reuniones de seguimiento, etc.).
- Área de Coordinación y Gestión del Equipo de Soporte Remoto, encargada de las siguientes funciones:
 - Coordinación y gestión operativa del equipo de Soporte Remoto.
 - Certificación de los trabajos realizador por el equipo de Soporte Remoto.
 - Velar por el cumplimiento de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) definidos en el servicio.

FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	12/19



- Implantar procedimientos operativos e instrucciones técnicas para mejorar y evolucionar el servicio de Soporte Remoto.
- Área de Coordinación y Gestión del Equipo de Soporte Presencial y Logística (taller, almacenes, transportes, etc)
 - Coordinación y gestión operativa del equipo de Soporte Presencial.
 - Certificación de los trabajos realizados por el equipo de Soporte Presencial.
 - Velar por el cumplimiento de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) definidos en el servicio.
 - Implantar procedimientos operativos e instrucciones técnicas para mejorar y evolucionar el servicio de Soporte Presencial.
 - Revisar que las reparaciones de Equipos se realizan de acuerdo a los criterios de calidad definidos.
 - Buscar mejoras a nivel de hardware en el equipamiento de las Zonas TIC.

Las actuaciones a realizar por el grupo Soporte Remoto serán:

- Atender cualquier consulta, petición, incidencia o problema sobre la Infraestructura TIC de la AGAPA.
- Proporcionar el Servicio de Soporte a Aplicaciones corporativas de la AGAPA.

Las actuaciones a realizar por el grupo Soporte Presencial serán:

- Atender cualquier consulta, petición, incidencia o problema de forma presencial.
- Prestar soporte técnico especializado en las dependencias de la AGAPA y gestionar.

Todo el personal que preste los servicios presenciales, mediante visitas a las distintas sedes para la ejecución de las tareas objeto del presente contrato, deberán estar perfectamente identificadas, al menos mediante una tarjeta personal visible en todo momento, donde se muestre, entre otros datos, el nombre de SANDETEL y el nombre completo del técnico.

8.5 FLUJO DE MANTENIMIENTO

SANDETEL tendrá acceso a la herramienta de gestión de solicitudes implantada en la Agencia. El modelo de atención mediante esta herramienta será el siguiente:

- La Agencia transfiere la solicitud a SANDETEL a través de la herramienta de gestión de solicitudes, proporcionada por AGAPA, a la que tendrá acceso.
- El equipo de soporte llevará a cabo la resolución remota y escalará la solicitud a “Revisión y Cierre”.
- De no ser posible la resolución remota, SANDETEL solicitará, a la dirección del proyecto, la realización de una visita presencial indicando las horas técnico estimadas que serán necesarias para la resolución.
- Con objeto de maximizar el aprovechamiento de los desplazamientos a la sede, la dirección del proyecto evaluará la solicitud de asistencia remota y determinará si llevarla a cabo o planificarla junto a otro conjunto de solicitudes de la misma sede que requieran resolución presencial.

FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	13/19



- De llevarse a cabo la visita, deberá proporcionarse un parte de trabajo firmado y sellado por la dirección del centro, o por quién éste determine, indicando la hora de inicio y la hora de finalización de los trabajos.
- La aceptación y realización de las solicitudes detraerá las actuaciones comprometidas de la bolsa del servicio de mantenimiento microinformático en su versión presencial.
- En cualquier caso, presencial o remoto, los técnicos deberán suministrar la información necesaria en la solicitud, de modo que permita al Nivel 1 de atención del Centro de Servicios TIC de AGAPA mantener la integridad de la información contenida en la CMDB.

8.6 NIVELES DE SERVICIO

Por parte de la Agencia, se definen dos tipos de puestos de usuario para cada uno de los centros dentro del alcance:

- **Puestos de máxima disponibilidad:**
 - Puestos de Dirección de los Centros.
 - Equipos TIC de usuario a disposición del personal de atención al público.
 - Equipo Terminal Punto de Venta (TPV), en el caso las Oficinas Comarcales/Locales Agrarias, uno por OCA.
 - Otros puestos que se especifiquen como tal por parte de la Agencia.

Los puestos de máxima disponibilidad no podrán superar nunca el 20% del total de equipos.

El tratamiento de las solicitudes de estos puestos se caracteriza por:

- Prioridad en la atención y resolución.
 - Seguimiento intensivo de las solicitudes informando al usuario en mayor grado de lo habitual.
 - Verificar, antes del cierre y con especial cuidado, la resolución definitiva a fin de asegurarse de la completa resolución.
- **Otros puestos:**
 - Todos los no englobados en la definición anterior.

Junto con esta tipología de puestos de usuarios, se definen las siguientes entidades de servicio:

Solicitud	Cualquier solicitud dada de alta en el sistema requiriendo una asistencia técnica. Estas solicitudes podrán ser de dos tipos básicos: Incidencia o Petición.
Incidencia	Tipo de solicitud derivada de la merma total o parcial en el uso de un servicio sobre el que ya se dispone autorización de acceso.
Petición	Tipo de solicitud que se realiza cuando se requiere acceso a alguno de los servicios del catálogo



	que no se disfrutaba previamente.
Tiempo de respuesta	Tiempo comprendido desde que la solicitud ha sido asignada para su resolución hasta que ésta contacta por primera vez con el solicitante. Esta comunicación podrá servir para aclarar la información suministrada en la solicitud y/o establecer posible cita para la resolución de la misma.
Tiempo de resolución	Tiempo comprendido desde que la solicitud ha sido asignada para su resolución hasta que el técnico de ésta la resuelve y la escala a REVISIÓN Y CIERRE..

Los tiempos máximos de respuesta y de resolución, para las solicitudes, se detallan en la siguiente tabla:

	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN	%MINIMO DE CUMPLIMIENTO
Puesto de máxima disponibilidad	2 HORAS	8 HORAS	>= 98% de los casos
Otros	4 HORAS	2 DÍAS	>= 98% de los casos

8.7 PRODUCTOS DE SERVICIO

Junto con la prestación de los servicios encomendados, SANDETEL deberá proporcionar a la Agencia los productos documentales asociados, entre ellos:

- Partes de trabajo firmados y sellados por la dirección del centro, o por quién éste determine, para las visitas presenciales.
- Informes detallados de actuación respecto de posibles reclamaciones sobre la resolución de solicitudes.
- Informes u hojas de control asociadas a tareas relacionadas con proyectos planificados.

Estos productos podrán ser modificados o ampliados en función de las necesidades de la Agencia, mediante acuerdo con SANDETEL.

8.8 PRESUPUESTO

El presupuesto de los trabajos definidos en este proyecto técnico es el siguiente.

Código:640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	15/19



Perfil	Tarifa hora	N.º Horas	Tarifa Total Año
Service Desk Agent	24,01 €	4228	101.514,28 €
Technical Specialist	28,04 €	21130	592.485,20 €
Project and Service Manager	50,61 €	992	50.205,12 €
Coste de Servicio			744.204,60 €

Para la estimación del esfuerzo necesario se ha tenido en cuenta, además de las condiciones anteriormente expresadas (alcance, definición del servicio, actividades y perfiles a desarrollar, nivel de servicio exigido) la experiencia acumulada en los últimos años por la Subdirección.

Esta estimación se ajustará en función de la demanda de servicio por parte de la AGAPA a lo largo de la ejecución de la encomienda. SANDETEL se compromete a tener siempre disponible para el servicio el número de personas mínimo para la prestación de los servicios, debiendo realizar la correspondiente sustitución del personal técnico de permiso o baja.

Para el cálculo del presupuesto anual del servicio, se han sumado los conceptos definidos en los apartados anteriores. Por último se ha añadido el 6% de Gastos de Gestión de la Encomienda a todos los conceptos. El resultado es el que se refleja en la siguiente tabla:

Concepto	Presupuesto
Coste Servicio	744.204,60 €
Gastos Generales (6%)	44.652,28 €
TOTAL	788.856,88 €

8.9 ANEXO: DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS APLICADAS

Las tarifas de los perfiles que desempeñarán el trabajo objeto de esta encomienda se han calculado en base al estudio que realizó la Dirección de Política Digital de la Consejería de Hacienda y Administración Pública del 12 de Mayo de 2015 y titulado *"Tendencias TIC en la Junta de Andalucía 2013-2014: Estudio sobre tarifas por perfil profesional aplicadas en las contrataciones TIC de la Junta de Andalucía durante los años 2013 y 2014"*. En este estudio se realizó:

- Un análisis de la documentación de 35 expedientes de INFOCOR desde el año 2010 para los ámbitos de contratación relacionados con servicios profesionales, donde se han analizado las tarifas de los perfiles profesionales
- Una homogenización de los perfiles de todos estos expedientes utilizando los perfiles del e-CF (European e-competence framework) y el modelo de referencia para funciones informáticas de la Administración General del Estado (MRFI)

Como resultado del estudio, se elaboró una tabla con los precios Máximo, Mínimo y Medio de todos los perfiles. El resultado, en función del modelo de referencia, se detalla en las siguientes tablas:

Perfil e-CF	Precio Medio	Precio Máximo	Precio Mínimo	Variación
Database Administrator	40,11€	45,16€	33,18€	5,05€
Devoloper	31,06€	41,14€	23,00€	10,08€
Digital Media Specialist	28,18€	28,18€	28,18€	0,00€
Enterprise Architect	45,00€	45,00€	45,00€	0,00€
ICT Consultant	50,56€	65,00€	30,30€	14,44€
ICT Operations Manager	63,28€	66,55€	60,00€	3,28€
Network Specialist	37,59€	42,00€	33,18€	4,41€
Project Manager	50,84€	68,20€	32,11€	17,35€
Service Desk Agent	20,10€	25,13€	13,48€	5,03€
Service Manager	50,84€	68,20€	32,11€	14,90€
Systems Administrador	40,07€	61,39€	24,20€	21,32€
Systems Analyst	40,13€	55,25€	25,54€	15,11€
Systems Architect	40,48€	52,16€	31,00€	11,68€



Perfil e-CF	Precio Medio	Precio Máximo	Precio Mínimo	Variación
Technical Specialist	23,39€	32,00€	13,48€	8,61€
Test Specialist	33,54€	49,25€	24,20€	15,70€

Perfil MRFI-C	Precio Medio	Precio Máximo	Precio Mínimo	Variación
Administrador de B.D	40,11€	45,16€	33,18€	5,05€
Analista de Sistemas	37,72€	46,59€	30,25€	8,87€
Analista Funcional	40,13€	55,25€	25,54€	15,11€
Analista Programador	32,76€	41,14€	25,00€	8,38€
Auditor	33,54€	49,25€	24,20€	15,70€
Consultor	46,63€	58,99€	30,30€	12,36€
Consultor Estratégico	61,38€	61,38€	61,38€	0,00€
Consultor Senior	57,33€	65,00€	37,76€	7,67€
Gestor de Proyecto	45,00€	45,00€	45,00€	0,00€
Grabador	16,53€	18,20€	13,48€	5,00€
Instalador	20,13€	25,13€	13,48€	5,00€
Jefe de Proyecto	50,85€	68,20€	31,46€	17,35€
Operador	23,44€	32,00€	16,46€	8,56€
Programador	28,73€	37,51€	23,00€	8,78€
Programador de Sistemas	31,90€	38,00€	24,20€	6,10€
Supervisor	23,05€	24,20€	21,66€	1,15€
Técnico de Comunicaciones	37,59€	42,00€	33,18€	4,41€
Técnico de Mantenimiento	23,67 €	31,51€	15,57€	7,84€
Técnico de Sistemas	43,34€	61,39€	26,55€	18,05€

Para el cálculo de las tarifas, se ha utilizado el método de estimación de costes por "Tres valores" utilizando la distribución Beta, a través de la siguiente fórmula:

Código:640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	640xu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	PÁGINA	18/19



$$\text{Coste Estimado} = \frac{(\text{Coste M\u00ednimo} + 4 \times \text{Coste Medio} + \text{Coste M\u00e1ximo})}{6}$$

Este m\u00e9todo es recomendado por el Project Managment Institute (PMI) como m\u00e9todo de estimaci\u00f3n del presupuesto para un Proyecto.

Las tarifas de referencias que se han usado es la de la tabla con los perfiles e-CF, ya que considera nuevos perfiles fruto de las tendencias TIC vigentes (service manager, service desk agent, etc..) y que se adaptan al servicio demandado por la AGAPA.

A continuaci\u00f3n se representa la tabla de tarifas utilizadas calculada por el m\u00e9todo de los "Tres Valores". Se resaltan en negrita los perfiles utilizados durante la presupuestaci\u00f3n del proyecto t\u00e9cnico.

Perfil e-CF	Tarifa calculada (sin IVA)
Database Administrator	39,80 \u20ac
Devoloper	31,40 \u20ac
Digital Media Specialist	28,18 \u20ac
Enterprise Architect	45,00 \u20ac
ICT Consultant	49,59 \u20ac
ICT Operations Manager	63,28 \u20ac
Network Specialist	37,59 \u20ac
Project Manager	50,61 \u20ac
Service Desk Agent	19,84 \u20ac
Service Manager	50,61 \u20ac
Systems Administrador	40,98 \u20ac
Systems Analyst	40,22 \u20ac
Systems Architect	40,85 \u20ac
Technical Specialist	23,17 \u20ac
Test Specialist	34,60 \u20ac

FIRMADO POR	AGUSTIN AQUILES TORRES TERNERO ALVAREZ	FECHA	07/03/2018
ID. FIRMA	64oxu831PFIRMAqCtJHck5WnSYQZLC	P\u00c1GINA	19/19