



RESOLUCIÓN DE 24 DE AGOSTO DE 2017, DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA EMPRESA PÚBLICA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A (SANDETEL) LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS ZONAS TIC, APOYO A LA GESTIÓN Y SOPORTE DEL PUESTO DE TRABAJO DE LOS USUARIOS DEL SAE”.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Conforme a lo establecido en el artículo 15.bis.3.j) del Decreto 96/2.011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la agencia de régimen especial Servicio Andaluz de Empleo (en adelante SAE), se atribuyen a la Secretaría General las siguientes competencias:

“La gestión del desarrollo tecnológico y los servicios informáticos de la Agencia, de acuerdo con el marco unificado de política informática establecido en el Decreto 156/2012, de 12 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública”.

SEGUNDO.- En la actualidad, la agencia no cuenta con una relación de puestos de trabajo dimensionada con proporcionalidad a la carga de trabajo derivada del desarrollo de estas competencias.

TERCERO.- El SAE se encuentra actualmente inmerso en la ejecución de numerosas actuaciones y proyectos de modernización que pretenden normalizar, simplificar, unificar y automatizar los procesos que le son propios en el desarrollo de sus competencias.

CUARTO.- El SAE necesita, para el correcto desarrollo de sus competencias, mantener en funcionamiento la red de Puntos de Empleo, las zonas TIC de las oficinas así como la gestión y el soporte al puesto de trabajo.

QUINTO.- Debido a la carencia de recursos propios suficientes para dichas tareas, históricamente el SAE ha ido depositando su confianza en SANDETEL para la gestión, entre otros, del mantenimiento de las zonas TIC así como del apoyo a la gestión y soporte al puesto de trabajo a través de la RESOLUCIÓN DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN S.A.U LA EJECUCIÓN DE DIVERSOS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO A LA RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, que ofrecía estos servicios. Dado que ese catálogo de servicios telemáticos deja de estar en vigor el día 18 de agosto de 2017, se considera que, el mejor modo de alcanzar los objetivos citados, en las actuales condiciones, es encomendar a SANDETEL, entidad instrumental del sector público andaluz, con experiencia probada en la realización de estos trabajos, la ejecución de los servicios de **“MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS ZONAS TIC, APOYO A LA GESTIÓN Y SOPORTE DEL PUESTO DE TRABAJO DE LOS USUARIOS DEL SAE”**

FIRMADO POR	RAFAEL MORENO SEGURA	24/08/2017	PÁGINA 1/7
VERIFICACIÓN	Pk2jm633R4PMY9L02NrY0P0A5cYD7h	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- La competencia para dictar la presente Resolución corresponde al Presidente del Servicio Andaluz de Empleo, a tenor de lo establecido en el artículo 7 del Decreto de la Presidenta 12/2017, de 8 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías; en el Decreto 210/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio; en el artículo 10.2.O) de los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo, aprobados mediante Decreto 96/2011, de 19 de abril; en el artículo 7.C) de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo y por lo establecido en el artículo 106.2.A) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

SEGUNDO.- El artículo 9.2.E) de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo, establece que corresponderá a la Dirección Gerencia “Todas aquellas (competencias) que le atribuyan los Estatutos, la normativa vigente y las que le sean delegadas”. En virtud del Resolutorio primero. 2.A) de la Resolución de 28 de noviembre de 2012, del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se delegan competencias en los órganos directivos de la Agencia en materia de personal, gestión económico-financiera, de contratación y de gestión administrativa, se delega en la persona titular de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo (...) las encomiendas de gestión que puedan formalizarse por la Agencia. Resolución que en la actualidad sigue vigente conforme a lo establecido en la Disposición Transitoria Segunda del Decreto 210/2015 de 14 de julio por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.

TERCERO.- Según lo establecido en el artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, las Consejerías y sus agencias podrán ordenar a las sociedades mercantiles y fundaciones del sector público andaluz la ejecución de actividades o cometidos propios de aquellas.

CUARTO.- SANDETEL es una empresa instrumental de la Junta de Andalucía, constituida por el Decreto 99/1997, de 19 de marzo, con participación pública, y creada con el objetivo de dar impulso a las actividades relacionadas con las telecomunicaciones, proveer de una infraestructura propia de servicios multimedia, y fomentar el desarrollo de proyectos relacionados con la utilización de nuevas tecnologías; y cuyo objeto social es el fomento de actividades relacionadas con el desarrollo de las telecomunicaciones y la gestión y el desarrollo de sistemas e instalaciones de telecomunicación del sector público andaluz y, en general, el desarrollo de proyectos derivados de la implantación de nuevas tecnologías de comunicación.

Por lo expuesto y visto en los antecedentes y los fundamentos jurídicos citados y demás de general y pertinente aplicación:

FIRMADO POR	RAFAEL MORENO SEGURA	24/08/2017	PÁGINA 2/7
VERIFICACIÓN	Pk2jm633R4PMY9L02NrY0P0A5cYD7h	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



RESUELVE:

PRIMERO.- Encomendar a SANDETEL, en los términos contenidos en la presente Resolución, y bajo la supervisión del SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO, los servicios de “Mantenimiento y Soporte de las Zonas TIC, Apoyo a la Gestión y Soporte del Puesto de Trabajo de los Usuarios del SAE”

SEGUNDO.- La infraestructura TIC que SANDETEL va a prestar servicio está principalmente compuesta por los siguientes tipos de equipamiento:

- PPEE: Puntos de Empleos.
- CCPP: Equipos de Cita Previa.
- ZAA: Zona de Autogestión.
- PPTT: Puesto de Trabajo de los usuarios del SAE.

Los PPEE, CCPP Y ZZAA se agrupan en un solo concepto denominado Zonas TIC.

Los servicios que SANDETEL prestará engloban el soporte remoto y presencial para el mantenimiento de su infraestructura TIC así como su administración y evolución tecnológica.

El servicio de soporte proporcionará un servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura TIC, que incluye tanto el hardware (principalmente equipos informáticos y periféricos, equipos que conforman la electrónica de la red de área local y equipamiento asociado a la telefonía) como el software (aplicaciones y plataforma informática de los equipos informáticos). También se incluye dentro del alcance de este servicio presencial actuaciones puntuales en modalidad “manos remotas” para otros servicios que presta SANDETEL sobre equipamiento informático y de telecomunicaciones.

El servicio de administración y evolución tecnológica de la infraestructura TIC se encargará de desarrollar, probar e implantar nuevas soluciones, como nuevas plataformas para la infraestructura TIC, diseño de políticas asociadas a los equipos informáticos, soluciones de virtualización de aplicaciones o escritorios, soluciones de impresión, soluciones de gestión del parque informático, mejora en las piezas hardware y componentes software de la infraestructura, etc..

En resumen, los servicios se engloban en la siguiente lista:

- Servicio de Mantenimiento Correctivo
- Servicio de Reparación o Taller
- Servicio de Mantenimiento Preventivo
- Servicio de Mantenimiento del Inventario
- Servicio de Logística
- Servicio de Administración de Infraestructuras
- Servicio de Evolución Tecnológica
- Servicio de Soporte Especializado a Aplicaciones

FIRMADO POR	RAFAEL MORENO SEGURA	24/08/2017	PÁGINA 3/7
VERIFICACIÓN	Pk2jm633R4PMY9L02NrY0P0A5cYD7h	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La prestación de estos servicios se desarrollarán dentro de la Comunidad Autónoma Andaluza, en cualquier dependencia perteneciente al SAE o donde el SAE haya ubicado su infraestructura TIC.

No se realizará ningún tipo de suministro en el ámbito de esta encomienda.

TERCERO.- Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto de 1.753.013,67 € (UN MILLÓN SETECIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL TRECE EUROS CON SESENTA Y SIETE CÉNTIMOS), con gastos de gestión incluidos, no sujeto a IVA. Dicho importe, que se ha realizado conforme al cálculo de las tarifas recogidos en el punto 9.1.10 del Proyecto Técnico, y autorizado mediante Resolución de la Presidenta del Servicio Andaluz de Empleo, se consignará con cargo a las anualidades y partidas presupuestaria especificadas en la siguiente tabla:

ANUALIDAD	PARTIDA PRESUPUESTARIA	IMPORTE
2017	1439010000 G/32L/22709/00 01	730.422,36 €
2018	1439010000 G/32L/22709/00 01	1.022,591,31 €
TOTAL		1.753.013,67 €

CUARTO.- El pago de los servicios se realizará conforme a la actuación mensual efectivamente realizada, mediante certificaciones mensuales, o en su caso, por tareas realizadas, aprobadas por el director del proyectos, previa presentación de las correspondientes facturas en la que conste la aplicación de las tarifas definidas en el Proyecto Técnico.

Los gastos generales y corporativos de SANDETEL podrán ser imputados al coste de las actuaciones encomendadas, hasta un máximo del 6 % de dicho coste, de acuerdo con el artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

QUINTO.- Los trabajos incluidos en la presente encomienda tendrán una duración de 12 meses, a contar desde el día siguiente a la notificación a SANDETEL, sin perjuicio de las posibles prórrogas y/o ampliaciones por el período necesario para la terminación de las actuaciones objeto de la presente encomienda, que el SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO estime conveniente acordar antes de la finalización del citado plazo de vigencia, siendo la duración de cada prórroga y/o ampliación la acordada entre las partes, y todo ello, sin perjuicio de la vinculación de la encomienda a las disponibilidades presupuestarias.

SEXTO.- A todos los efectos, la totalidad de los servicios encomendados serán prestados por SANDETEL con independencia de las subcontrataciones que tuviera que realizar para prestar determinados servicios.

La Encomienda de Gestión no supone la cesión de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad del SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte a la concreta actividad material objeto de la encomienda.



SÉPTIMO.- La dirección de las actuaciones corresponderá al Jefe de Servicio de Informática, unidad administrativa adscrita a la Secretaría General del SAE, que ejercerá como director de servicios de la encomienda, para lo cual establecerá directrices de trabajo, realizará el seguimiento de la encomienda y velará por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas en el apartado SEGUNDO.

SANDETEL designará un director de la gestión de los servicios, que será el órgano capacitado para interpretar el presente documento y demás condiciones establecidas en otras disposiciones oficiales, y cuyas funciones principales serán las siguientes:

- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), presentando al director de los servicios del SAE, con la periodicidad establecida, los informes que recojan los indicadores que permiten evaluar la calidad de los servicios.
- Elaborar y proponer a la dirección de los servicios del SAE, para su aprobación, todos los procedimientos internos del servicio, y de relación con otros organismos internos y externos (oficina de aseguramiento de la calidad, oficina técnica de proyectos, empresas desarrolladoras, usuarios, etc.) necesarios para el buen funcionamiento del servicio. Deberá atenderse cualquier petición a este respecto realizado por el director de los servicios del SAE.
- Proponer a la dirección de los servicios del SAE, para su aprobación, los cambios en los recursos humanos, técnicos o de aplicativos informáticos cuando sean necesarios para mantener o mejorar los niveles de servicio vigentes.
- Presentar a la dirección de los servicios del SAE, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la ejecución de las distintas puestas en marcha de sistemas, nuevas funcionalidades e implantaciones de aplicaciones, así como su coste económico.
- La dirección de la gestión de los servicios de SANDETEL podrá delegar funciones correspondientes a cada área de los servicios encomendados en las personas que crea conveniente, que formarán parte de su equipo, en especial el coordinador técnico.
- Planificar con el coordinador técnico, de las tareas y/o servicios demandados por la dirección de los servicios del SAE.

OCTAVO.- Se creará una comisión mixta para la coordinación e impulso de las actuaciones mencionadas formada por cuatro miembros, dos en representación del SAE, uno de los cuales ostentará la presidencia de esta comisión mixta, y siendo además uno de ellos el Jefe del Servicio de Informática del SAE; y dos en representación de SANDETEL, designados por sus órganos correspondientes, cuyas funciones serán las que a continuación se indican:

- Información periódica sobre el seguimiento de las actuaciones objeto de la presente encomienda.
- Preparación, seguimiento, evaluación, así como la formulación a la entidad SANDETEL, en su caso, de las propuestas de gestión y contratación de la asistencia técnica encomendada.
- Propuesta de finalización de los trabajos a que se refiere la presente encomienda.
- Interpretación y resolución de las dudas que pueda suscitar la ejecución de la presente encomienda.

FIRMADO POR	RAFAEL MORENO SEGURA	24/08/2017	PÁGINA 5/7
VERIFICACIÓN	Pk2jm633R4PMY9L02NrY0P0A5cYD7h	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- La creación de esta comisión mixta tendrá lugar a lo largo de los tres primeros meses desde la entrada en vigor de la presente encomienda.
- La celebración de las comisiones mixtas podrá ser bimensual y/o a petición de una de las entidades firmantes.
- Serán convocadas por la presidencia de la comisión mixta, recogándose lo acordado en ellas en las correspondientes actas de seguimiento de la comisión mixta.

NOVENO.- SANDETEL dará cuenta de la marcha de la encomienda al director de proyecto, mediante la presentación de los informes periódicos que se establezcan por este último, reuniones y cuantas actuaciones se estimen oportunas.

DÉCIMO.- Derivada de las actuaciones incluidas en la presente encomienda SANDETEL tendrá acceso a datos de carácter personal titularidad del SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO que se hallan sujetos al régimen legal previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) y en su normativa de desarrollo.

A tales efectos y en cumplimiento de lo dispuesto por el Art. 12 de la LOPD, SANDETEL está obligada a:

- Utilizar y a tratar los datos con el único y exclusivo objeto de desarrollar las actuaciones incluidas en la presente encomienda y siguiendo en todo caso las instrucciones recibidas del Servicio Andaluz de Empleo. Expresamente se abstendrá de dar a los datos cualquier uso distinto al acordado y, en especial, se abstendrá de alterarlos, utilizarlos para su propio interés empresarial o comunicarlos o permitir el acceso de terceros a los mismos, ni siquiera para su conservación.
- A observar la máxima confidencialidad y reserva respecto de los datos de carácter personal que le sean facilitados por el Servicio Andaluz de Empleo con respecto al desarrollo del objeto de la presente encomienda, comprometiéndose a no desvelar a ninguna tercera persona ninguno de estos datos, así como cualquier otra información que se le hubiera facilitado.
- Devolver al Servicio Andaluz de Empleo, una vez concluida la prestación de servicios objeto de la presente encomienda, todos los documentos y ficheros en los que se hallen reflejados todos o alguno de los datos, cualquiera que sea su soporte o formato, así como las copias de los mismos.
- El Servicio Andaluz de Empleo autoriza a SANDETEL para que, actuando en su nombre y por su cuenta, comunique, en caso necesario de subcontratación de parte de los servicios incluidos en la presente encomienda, dichos datos a los proveedores adjudicatarios de dichos servicios, con la exclusiva finalidad de ejecutarlos correctamente.
- Restringir el acceso y el uso de los datos a aquellos de sus empleados que sea absolutamente imprescindible que tengan acceso y conocimiento de los mismos para el desarrollo del objeto de la presente encomienda, obligándose a imponer a los mismos las obligaciones de confidencialidad y

FIRMADO POR	RAFAEL MORENO SEGURA	24/08/2017	PÁGINA 6/7
VERIFICACIÓN	Pk2jm633R4PMY9L02NrY0P0A5cYD7h	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de prohibición de uso respecto de los datos, en los mismos términos que se prevén en los apartados primero y segundo anteriores, así como el debido cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes.

- Adoptar las medidas de seguridad de protección de los datos que se indican en el proyecto técnico, así como ir actualizando las medidas de seguridad conforme a las exigencias legalmente sobrevenidas durante la duración de la presente encomienda.

UNDÉCIMO.- Con objeto de garantizar la calidad de los servicios prestados, se establecerán de forma consensuada y previamente al comienzo de la prestación efectiva de los servicios, unos objetivos de nivel de servicio, y el compromiso por parte de SANDETEL de cumplirlos. Estos objetivos de nivel de servicio podrán evolucionar a lo largo de la ejecución de la encomienda con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente prestado.

Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los objetivos de nivel de servicio vigentes en cada momento.

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

La presente Resolución agota la vía administrativa, por lo que contra ella podrá interponerse potestativamente Recurso de Reposición ante la Presidencia del Servicio Andaluz de Empleo en el plazo de un mes a contar desde el siguiente a la notificación de la presente Resolución, en los términos previstos en los artículos 123 y 124, Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o Recurso Contencioso-Administrativo ante el Juzgado de los Contencioso-Administrativo de Sevilla en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, en los términos previstos en los artículos 8.2.a), 25, 45 46 y demás concordantes de la Ley 29/1998, de 13 de julio de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Sevilla, a 24 de agosto de 2017
EL PRESIDENTE
P.D. EL DIRECTOR GERENTE
(Resolución de 28-11-12, BOJA 238 de 05-12-12)
P.S. EL DIRECTOR GENERAL DE POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO
(Resolución de la Presidencia de 27-07-17)

Rafael Moreno Segura

FIRMADO POR	RAFAEL MORENO SEGURA	24/08/2017	PÁGINA 7/7
VERIFICACIÓN	Pk2jm633R4PMY9L02NrY0P0A5cYD7h	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	