PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL PARA SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL SECTOR PÚBLICO (EXPT19-00101)

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/17

1 OBJETO 3

2 MARCO DEL SERVICIO 3

3 DESCRIPCIÓN TÉCNICA 4

3.1 Descripción de los servicios profesionales requeridos 4

3.2 Ubicación física y recursos materiales 6

3.3 Material Necesario para la prestación del Servicio 7

3.4 Horario de Servicio 8

3.5 Equipo de Trabajo. Definición de Perfiles. Estimación de Esfuerzos. 8

3.6 Interlocución con SANDETEL 14

3.7 Plan de Formación del equipo de trabajo 14

4 CONDICIONES GENERALES 15

4.1 Organización y Seguimiento de los Trabajos 15

4.2 Aceptación de la Documentación Elaborada y de los Servicios 15

4.3 Régimen del personal del adjudicatario. 16

4.4 Confidencialidad de la información 16

4.5 Incumplimientos graves 16

5 FACTURACIÓN 17

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/17

1 OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), de los servicios profesionales necesarios para el mantenimiento de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel para los Servicios de Atención a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía, así como para cubrir las demandas de otros servicios similares del sector público que pudieran ser consideradas por SANDETEL en el curso de la duración del presente contrato, siempre que las actuaciones a realizar estén incluidas entre los servicios que constituyen el verdadero objeto del contrato.

2 MARCO DEL SERVICIO

SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía que presta los servicios de Gestión de la Red Corporativa y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como Servicios de Valor Añadido para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

Dentro de este marco de actuación, SANDETEL tiene encomendada la implantación, gestión, coordinación y explotación de Servicios de Atención a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía en la modalidad No Presencial.

Las principales actividades de los servicios de atención no presencial se centran en la atención, información y asistencia para la totalidad de la ciudadanía, entidades y asociaciones beneficiarias de los servicios de las correspondientes Consejerías y Organismos Públicos de la Junta de Andalucía, identificando sus necesidades, proporcionando un conocimiento adecuado del lugar y del modo de resolver las cuestiones planteadas y orientándolos acerca del servicio demandado.

La implementación realizada por SANDETEL de los Servicios de Atención a la Ciudadanía en su modalidad No Presencial se basa en la interrelación de tres unidades independientes de trabajo:

- Una Unidad de Recepción de Primer Nivel formada por agentes teleoperadores. Es la unidad responsable de atender en primera instancia a la ciudadanía vía telefónica, correo electrónico o cualquier otra herramienta que se disponga al efecto, y de contestar aquellas cuestiones sobre información general y asistencia técnica básica que la ciudadanía demande, así como la realización de encuestas de satisfacción.
- Una Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel compuesta por técnicos con formación y experiencia específica en las diferentes áreas competenciales de los Servicios de Atención a la Ciudadanía que atienden.
- Una Unidad de Calidad y Control compuesta por consultores expertos en calidad y control de servicios públicos de atención e información.

El objetivo de este concurso es únicamente la contratación de la **Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel**. En esta línea, el presente documento está orientado a describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa adjudicataria del presente contrato.

Dentro de este marco de actuación, la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel tendrá la responsabilidad de responder las consultas que por falta de información no pueden ser resueltas directamente por las unidades de atención de primer nivel o que por el carácter de éstas requieren un nivel de especialización mayor, de mantener actualizada las Bases de Datos de Conocimiento de los Servicios, de acometer jornadas formativas para dotar de conocimientos a los miembros de la Unidad de Recepción de Primer Nivel y de realizar el seguimiento de las respuestas

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/17

proporcionadas por éstos. También deberá prestar asistencia técnica para la configuración y tramitación telemática de solicitudes, así como realizar propuestas de mejora y elaborar informes.

Las actividades y el horario de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel se adaptarán en todo momento a las necesidades y procedimientos de actuación de los servicios, adoptando las medidas oportunas para garantizar el mantenimiento de los niveles de servicio establecidos para los mismos.

La adjudicación del contrato no generará para SANDETEL ninguna obligación diferente que la de solicitar los servicios que constituyen el objeto del mismo y el pago de éstos al precio de las tarifas incluidas en la oferta seleccionada.

3 DESCRIPCIÓN TÉCNICA

3.1 Descripción de los servicios profesionales requeridos

El licitador que resulte adjudicatario del contrato destinará los recursos necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio. El personal de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel estará enfocado a la formación del personal de primer nivel, resolución de consultas, peticiones o incidencias complejas, a la realización del seguimiento de las respuestas facilitadas y actuaciones realizadas por éstos, así como a la publicación de soluciones en la Base de Datos del Conocimiento del servicio.

Las propuestas de cambio que realice la empresa adjudicataria sobre las jornadas de trabajo deberán ser comunicadas por escrito a SANDETEL con una antelación mínima de diez días siempre que no sean ocasionadas por fuerza mayor o urgencia en la necesidad del servicio.

Los trabajos inicialmente requeridos para la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel de los Servicios de Atención a la Ciudadanía serán:

3.1.1 Resolución de consultas o incidencias

La Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel tendrá la responsabilidad de resolver las consultas o incidencias más complejas que, por el carácter de estas o por falta de información, no han podido ser resueltas por las Unidades de Recepción de Primer Nivel.

3.1.2 Mantenimiento de la Base de Datos del Conocimiento

La empresa adjudicataria tendrá la responsabilidad de cumplimentar y mantener actualizada la información de las Bases de Datos del Conocimiento de los diferentes servicios para que pueda ser utilizada por las Unidades de Recepción de Primer Nivel para dar respuesta inmediata a las consultas planteadas por la ciudadanía.

Para las Base de Datos de los servicios ya implantados, la empresa adjudicataria deberá realizar un análisis previo del contenido y un trabajo inicial de filtrado y adecuación de la información incluida en la misma.

Será responsabilidad de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel las funciones siguientes:

- Organizar y gestionar la información.
- Revisar, actualizar e incorporar documentación a la base de datos de conocimiento para la correcta prestación de los servicios.
- Prevenir el uso de documentos obsoletos.
- Desarrollar manuales, fichas, resúmenes y luego publicarlos en las plataformas y herramientas de gestión del conocimiento.

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/17

- Homogeneizar la Información existente, refundiendo o creando nuevos documentos.
- Mantener el tablón de noticias.

La Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel recibirá cuantas resoluciones, instrucciones o circulares puedan afectar al servicio para su análisis e inclusión en la Base de Datos del Conocimiento del mismo.

El personal aportado por la empresa adjudicataria tendrá la capacidad de gestionar información procedente de publicaciones oficiales como el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Leyes de ámbito nacional y autonómico y reglamentos que desarrollen dichas leyes.

Igualmente, la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel deberá validar con el personal adscrito a las correspondientes Consejerías y Entes Instrumentales de la Junta de Andalucía toda la documentación e información a incorporar a la base de datos de conocimiento de los servicios.

La dirección del Proyecto de SANDETEL gestionará los contactos necesarios en los diferentes Organismos para que el personal de la empresa adjudicataria cuente con la asesoría y asistencia necesaria para la correcta validación de la información. No obstante, los recursos humanos adscritos al proyecto deberán tener la experiencia y formación adecuada para que dichas consultas tengan carácter puntual.

3.1.3 Formación de la Unidad de Recepción

La Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel está obligada a participar en la formación del personal del primer nivel de atención y en cuantas otras actividades formativas sean necesarias para un mejor funcionamiento de los servicios.

El adjudicatario del contrato garantizará que la formación se realiza en el horario más adecuado para garantizar el máximo número de asistentes de la Unidad de Atención de Primer Nivel.

De manera general, la formación se realizará en las instalaciones de la empresa proveedora de los servicios de primer nivel de atención, siempre que técnicamente sea posible. El desplazamiento del personal de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel a las dependencias de las unidades de atención de primer nivel no tendrá coste alguno imputable al proyecto.

Igualmente, será responsabilidad de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel la valoración de la eficacia de la actividad formativa mediante la realización de las pruebas que se consideren necesarias.

3.1.4 Seguimiento de consultas

La empresa adjudicataria tendrá la responsabilidad de verificar la idoneidad de las respuestas facilitadas al por el personal de Primer Nivel de atención. Esta verificación se realizará con carácter mensual y sobre un volumen de consultas tal que permita verificar el cumplimiento del umbral establecido para la tasa de error de los servicios (generalmente esta tasa de error en la respuesta debe ser inferior al 3%).

3.1.5 Propuestas de mejoras

La empresa adjudicataria deberá elaborar propuestas de mejora, plantear ideas o actuaciones que redunden en beneficio de los Servicios, y realizar el seguimiento de las que se implanten para comprobar la idoneidad de las mismas.

3.1.6 Elaboración de informes

La empresa adjudicataria deberá presentar una serie de informes que permitan a la Dirección del Proyecto realizar el seguimiento y evaluación de los servicios prestados y proporcionar los datos necesarios para facilitar la toma de decisiones, tales como:

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/17

- Informe de Idoneidad en Atención Ciudadana, que recoge el resultado del seguimiento realizado a los agentes de la Unidad de Recepción de Primer Nivel en relación a la atención telefónica.
- Informe de seguimiento de consultas. En este documento se recopila información sobre los canales de entrada de las consultas, consultas resueltas por las diferentes unidades de atención, plazo de resolución de consultas, etc.
- Informe de evaluación de la eficacia de las acciones formativas.
- Informe de incidencias detectadas: documento donde se recogen los datos relacionados con las incidencias detectadas en el Servicio.
- Análisis de Datos: informe que recoge de forma detallada toda la información de interés relacionada con el Servicio.
- Informes técnicos en respuesta a las reclamaciones recibidas por parte de los usuarios de los servicios prestados.
- Cualquier otro informe, no expresamente indicado en el presente documento, requerido por SANDETEL en relación con los servicios.

3.1.7 Relación con técnicos de tercera línea

La Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel escalará al tercer nivel de atención (personal adscrito a las correspondientes Consejerías y Organismos públicos) las consultas o incidencias que no pueden resolver directamente. La información facilitada por el Nivel 3 de atención será incorporada a la Base de Datos de Conocimiento de Servicio para que sirva de respuesta para futuras consultas similares.

3.2 Ubicación física y recursos materiales

La empresa adjudicataria prestará el servicio, con dedicación exclusiva, desde sus propias instalaciones, a menos que por razones de eficiencia o eficacia (lanzamiento de nuevos servicios, acceso a aplicaciones, etc.) deban ubicarse en las instalaciones de SANDETEL o del adjudicatario de los servicios de Nivel 1.

Estas instalaciones, deberán estar dentro de la cobertura de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, con un ancho de banda adecuado para que, en caso de necesidad por algún Servicio, facilitar el logado de los agentes telefónicos en la plataforma de gestión de llamadas de SANDETEL, lo que por otra parte 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.

Se incluye a continuación 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 del 50% con diversificación de camino.

- Cuota de alta del servicio: 1.972,32€ (Se abona de una única vez al inicio del servicio).
- Cuota mensual: 172,5 € (desde el primer mes hasta la baja de los circuitos)

Los precios anteriormente indicados son orientativos, y podrán ser modificados debido a la actualización de los productos incluidos en el correspondiente catálogo o a un cambio de adjudicatario del lote de datos de la Red Corporativa de

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/17

Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía. En caso de darse se alguna de estas situaciones SANDETEL informaría con la mayor antelación posible.

El adjudicatario deberá abonar a SANDETEL las cuantías equivalentes a la habilitación y mantenimiento de la línea correspondiente en los cinco primeros días de cada mes, salvo acuerdo expreso que establezca un plazo distinto.

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

Por otra parte, para la correcta prestación del servicio de forma integral es importante que los representantes de cada una de las unidades de trabajo de los Servicios mantengan reuniones semanales, junto con SANDETEL en el rol de coordinación, y el hecho de que sean presenciales hace que la comunicación sea más fluida y se formen equipos más conjuntados.

De la misma manera, y de forma no planificada, es común que sean necesarias reuniones presenciales técnicas entre miembros de coordinación de los distintos equipos y de SANDETEL, para aclaración de dudas, realización de pequeñas acciones o notas formativas, unificación de criterios, etc.

También es frecuente la impartición de nuevas actuaciones de información de forma urgente, ante la publicación de órdenes de incentivos, órdenes de subvenciones, publicación de listados, etc. que no siempre son planificados con gran antelación por parte de los clientes, y para los que los tiempos de reacción deben ser rápidos y flexibles.

El adjudicatario del contrato deberá asumir el coste de los desplazamientos que el personal de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel deba realizar a las dependencias donde se convoquen reuniones de seguimiento, acciones formativas, etc.

3.3 Material Necesario para la prestación del Servicio

Será responsabilidad del adjudicatario del contrato el aprovisionamiento y mantenimiento de los puestos de trabajo y de los equipos accesorios necesarios. La empresa adjudicataria deberá garantizar la existencia de al menos un puesto de trabajo completo de reserva, y un tiempo de resolución de averías de 24 horas máximo para cualquiera de los equipos dispuestos para la prestación del servicio, bien por resolución de las mismas bien por sustitución de los elementos afectados.

Los licitadores deberán aportar una descripción de la plataforma y resto de infraestructura disponible para la correcta prestación de los servicios objeto. Como mínimo se requiere que:

- Los lugares donde se ubiquen los servicios objeto de contratación sean exclusivos. Para eso, el adjudicatario podrá optar por instalar los servicios de este contrato de forma aislada o, aún estando ubicados en los mismos espacios desde donde se presten otros servicios del adjudicatario, que éstos se encuentren físicamente separados por mamparas, etc.
- Servidores de alta disponibilidad: Se deberá proveer de un plan de respaldo de información y carpetas compartidas con accesos limitados por perfiles.
- Equipos Accesorios
    - En el caso del personal con discapacidad, los componentes de los puestos de trabajo y demás herramientas deberán estar adaptados.
    - Material de archivo y mantenimiento de los manuales y la información referente a los servicios prestados.
    - Impresora, fax, proyector y scanner.

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/17

- 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 Reuniones y de Formación totalmente equipadas para la realización de las acciones formativas.

3.4 Horario de Servicio

El horario de cobertura de los Servicios de Atención a la Ciudadanía suele estar comprendido entre las 08:00 y las 20:00 horas de lunes a viernes.

La Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel deberá ajustar su horario para poder prestar un soporte adecuado a la Unidades de Recepción de Primer Nivel de los distintos Servicios de Atención a la Ciudadanía.

Inicialmente se estima una duración de las jornadas de trabajo de los integrantes de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel variable entre 6 y 8 horas diarias o equivalente, horas que serán distribuidas según las necesidades de los servicios.

Las variaciones que se realicen sobre el horario de cobertura de los servicios serán comunicadas por SANDETEL a la empresa adjudicataria con suficiente antelación.

3.5 Equipo de Trabajo. Definición de Perfiles. Estimación de Esfuerzos.

La empresa adjudicataria dispondrá de un responsable con disponibilidad horaria que, sin coste alguno para el proyecto, realice las funciones de dirección y coordinación del equipo de trabajo del adjudicatario, la interlocución con SANDETEL y que vele por el cumplimiento de los requisitos establecidos para los servicios.

La empresa adjudicataria deberá garantizar y asegurar la capacitación técnica y experiencia de los recursos asignados para cada uno de los perfiles solicitados en el expediente.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de que los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio estén siempre disponibles, siendo su responsabilidad realizar la planificación de las vacaciones y la resolución de los imprevistos que se pudieran producir (bajas de personal, etc.).

La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan de forma negativa al servicio.

Las modificaciones propuestas por la empresa adjudicataria en la composición del equipo de trabajo deberán ser notificadas por escrito a SANDETEL para su aprobación o rechazo, exponiendo las razones que obligan a la propuesta con una antelación mínima de siete días.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debido a estas sustituciones de personal, deberán ser subsanados mediante periodos de solapamiento de personal sin coste alguno para los servicios durante el tiempo que se considere necesario para garantizar una adecuada prestación de los mismos. Cualquier propuesta de modificación que suponga un cambio en el coste o en la calidad de los servicios deberá ser aprobada por escrito por SANDETEL.

La falsedad en el nivel de conocimientos o experiencia mínima necesaria del personal propuesto, deducida del contraste entre los valores declarados y los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos, podrá ser causa de sanción e incluso provocar la rescisión del contrato.

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/17

A continuación, se detallan los perfiles solicitados, así como las funciones y responsabilidades que deberán asumir cada uno de ellos:

Técnico de Apoyo de Nivel 2

Perfil administrativo con funciones de apoyo a las actuaciones de los Técnicos de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Nivel 2 con formación de grado o similar y experiencia acreditada de al menos 3 años en servicios de información y asesoramiento a la ciudadanía.

Técnico de Nivel 2 Soporte Tecnológico:

Perfil con funciones de soporte a usuarios, administración de sistemas, asesoramiento, orientación y resolución de incidencias sobre configuración de aplicaciones que por su complejidad o tiempo de gestión no pueden ser resueltas durante el contacto con el usuario.

Requisitos:

- Mínimo Ingeniero Técnico o equivalente, Máster o Grado. Asimilable Formación Profesional de grado medio o superior en Aplicaciones Informáticas, Sistemas Microinformáticos y Redes

Técnico de Soporte de Segundo Nivel Avanzado

Perfil con funciones de soporte tecnológico de segundo nivel a las consultas/incidencias que por su complejidad no pueden ser atendidas por la unidad primer nivel de atención, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas/incidencias, confección de manuales, elaboración de informes y de propuestas de mejora, interlocución con técnicos de niveles superiores.

Titulación Universitaria de grado medio en informática o telecomunicaciones. Asimilable ciclo formativo de grado Superior en Aplicaciones Informáticas, Sistemas Microinformáticos y Redes o similar, acreditando un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos relacionados con estas temáticas.

Conocimientos en:

- Estructura de las distintas Administraciones Públicas.
- Normativas y procedimientos de la Administraciones Públicas.
- Publicaciones oficiales (BOE, BOJA, BOP, etc...)
- Sistemas Operativos, navegadores, máquinas virtuales, certificación digital, aplicaciones específicas necesarios para la tramitación telemática (@Firma, @ries, Portafirma, Enotipost, Model@, Verificafirma, Notific@, etc.).

Para el caso particular del proyecto "Centro de Información y Servicios" de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía se precisa 1 Técnico de Soporte funcional a la Ciudadanía en el uso de la Administración Electrónica con los siguientes requerimientos:

- Titulación Universitaria de Licenciado, Diplomado, Ingeniero, Ingeniero Técnico, Máster o Grado en alguna de las siguientes materias: Informática y Telecomunicaciones. Se acreditará mediante copia del título oficial.
- Experiencia acreditada de 5 años en el soporte de grandes aplicaciones de gestión de clientes (CRM) y en aplicaciones con método de firma electrónica por parte de usuarios finales o aplicaciones de comercio electrónico. Demostrable mediante relación certificada de proyectos / actividades profesionales y tareas desempeñadas en los mismos donde hayan participado.

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/17

Técnico Medio de Segundo Nivel

Titulado universitario de grado medio o similar en las materias relacionadas con las temáticas a cubrir y con la responsabilidad de atender en segundo nivel a las consultas que por su complejidad o falta de información no han podido ser atendidas por la unidad primer nivel de atención, mantenimiento de base de datos del conocimiento, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas, confección de manuales, elaboración de informes y de propuestas de mejora, interlocución con técnicos de niveles superiores.

Conocimientos en:

- 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.

Para el caso particular del proyecto "Centro de Información y Servicios" de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía se requiere:

Número de perfiles a acreditar: 4.

a. Técnicos del Área de Información Tributaria, Tesorería y Deuda Pública (1 recurso):

- Titulación Universitaria de Licenciado, Máster o Graduado en alguna de las siguientes materias: Derecho, Económicas, Empresariales y Administración y Dirección de Empresas. Se acreditará mediante copia del título oficial.
- Experiencia de 5 años en Derecho Administrativo o Financiero y Tributario, demostrable mediante relación certificada de proyectos / actividades profesionales y tareas desempeñadas en los mismos donde hayan participado.
- Conocimientos básicos sobre Administración Pública, demostrable mediante certificados de Cursos de Formación. Se exceptúan los recursos que cumplan la solvencia en el apartado de titulación en las ramas de Derecho.

b. Técnicos del Área de Información General de la Junta de Andalucía (3 recursos):

- Titulación Universitaria de Licenciado, Máster o Graduado en alguna de las siguientes materias: Derecho, Económicas, Empresariales y Administración y Dirección de Empresas. Se acreditará mediante copia del título oficial.
- Dentro de este perfil, se diferenciarán tres especializaciones distintas:
  - Administración pública: Experiencia acreditada de 5 años utilizando o informando sobre procedimientos Administrativos.
  - Consumo: Experiencia de 2 años trabajando en el ámbito de los derechos de los consumidores (debe incluir, al menos, consumidores relacionados con suministros de Telecomunicaciones, servicios financieros y suministros eléctricos)
  - Vivienda: Experiencia de 5 años trabando en actividades relacionas con la legislación de la vivienda.

Este requisito debe ser demostrado mediante relación certificada de proyectos / actividades profesionales y tareas desempeñada en los mismos donde hayan participado.

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/17

Técnico Superior de Segundo Nivel:

Perfil con funciones de soporte de segundo nivel en una temática o tecnología concreta a una unidad primer nivel de recepción de consultas/incidencias, mantenimiento de base de datos del conocimiento, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas/incidencias, confección de manuales, elaboración de informes y de propuestas de mejora, interlocución con técnicos de niveles superiores.

Requisitos

- Titulado universitario de grado Superior o de grado medio con Máster o Grado en materia relacionada con el área temática a cubrir
- Experiencia laboral acreditada de al menos 5 años en el área temática correspondiente para servicios de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía, asesoramiento, ayuda y orientación sobre aplicaciones y detalles concretos relativos a la tramitación telemática.

Para el caso particular del Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer, se requieren dos recursos más uno de back-up de este perfil con los siguientes requerimientos adicionales:

- Titulación Universitaria de Licenciatura en Derecho. Se acreditará mediante copia del título oficial. Con especialidad en las siguientes ramas de derecho: civil, penal, procesal, derecho de familia y extranjería para víctimas de violencia de género e intrafamiliar.
- Experiencia mínima de 3 años en asesoramiento legal a mujeres víctimas en violencia de género e intrafamiliar. Demostrable mediante relación certificada de proyectos / actividades profesionales y tareas desempeñadas en los mismos donde hayan participado.
- Las personas que componen el equipo técnico y la dirección del contrato por parte de la adjudicataria no podrán estar condenadas o incursas en causas relativas a la violencia de género (artículo 40, de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género). Además, en ningún caso y bajo ningún concepto podrán cobrar a las usuarias del servicio minutas de honorarios, gastos de establecimiento de llamada, siendo totalmente gratuito, ni derivar o facilitar publicidad de ningún servicio o bufette de asistencia letrada particular. La vulneración de esta cláusula supondrá la inmediata rescisión del contrato.

Analista Programador Senior:

A continuación, se detallan las funciones a desempeñar por estos perfiles:

- Desarrollo de aplicaciones para el entorno de IVR
- Gestión y administración de los entornos de desarrollo
- Realización de pruebas de servicio
- Documentación de la solución en general, pruebas y resultados de test y desarrollos específicos
- Resolución de incidencias relacionadas con el desarrollo.
- Colaboración I+D en todo el proceso buscando, analizando y poniendo en marcha de nuevas herramientas
- Apoyo a los procesos de mejora continua en los desarrollos

Para ello se solicita que cumplan los siguientes requisitos:

- Titulación de grado o diplomatura técnica en informática o formación profesional en grado superior en desarrollo de sistemas con al menos 5 años de experiencia en desarrollo de sistemas.
- Conocimientos avanzados y experiencia demostrable desarrollando en ASP, C# y WebSevices (Arquitecturas SOAP y REST)
- Conocimientos en IIS, SIP, Contenedor de información JSON, Asterisk
- Conocimientos de Base de datos (Mysql, PostgreSQL, SQL Server, Oracle y MongoDB)
- Conocimientos de Lenguaje de Programación (PHP, Java, Javascript y VB.NET)

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/17

Responsable del Servicio:

Este perfil se responsabiliza de la operación de un servicio completo, pudiendo tener a su cargo a supervisores y coordinadores y realizará funciones de supervisión y soporte a las funciones del equipo de trabajo, planificando y gestionando sus actividades, estableciendo hitos de control para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos marcados, elaboración de informes y propuestas de mejora.

Requisitos:

- Titulación de grado o diplomatura técnica en informática o formación profesional en grado superior en desarrollo de sistemas con al menos 7 años de experiencia acreditada en gestión de proyectos de Contact Centers / Centros de Servicios a Usuarios y al menos 4 años en el ámbito de la Administración Pública.
- Conocimientos de PMP
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word.....)
- Experiencia con herramientas de ticketing.
- Orientación al cliente

Jefe de Proyecto:

Perfil con conocimientos y experiencia en las técnicas de dirección de proyectos en el ámbito de procesos y tecnologías de Contact Center / Centro de Servicio a Usuarios. Gestión, supervisión y coordinación integral de proyectos de implantación de nuevas tecnologías o mejora de procesos. Análisis y presentación de cuadros de mando e informes de seguimiento. Aseguramiento del nivel de calidad de los trabajos.

Requisitos:

- Titulación Universitaria Superior en Ingeniería o Licenciatura.
- Experiencia acreditada mínima de 5 años en la gestión de proyectos en el sector TIC.
- Experiencia en tecnologías o procesos de Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios de al menos 3 años.
- Certificación en PMP
- Certificación ITIL

Experto Sistemas Operación / Experto Soporte Funcional:

Perfil con altos conocimientos funcionales o técnicos sobre un sistema de información en operación en el Contact Center/Centro de Servicio a Usuarios. Este perfil debe ser capaz de realizar tareas del tipo resolución de consultas complejas respecto a los sistemas de Información implicados; mantenimiento y actualización de la documentación funcional o técnica; capacitación de los niveles inferiores de atención; elaboración de análisis funcional de necesidades y requerimientos informáticos; realización de la descripción de procesos; configuración de las herramientas, incluso desarrollo de rutinas si es necesario; interlocución con resto de grupos de desarrollo o producción.

Requisitos:

- Titulado Universitario de grado superior con experiencia acreditada de al menos 5 años en la materia de soporte, en el caso funcional, también en el ámbito de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía.

Gestor de Procesos

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/17

Perfil con conocimientos sobre un proceso soportado en el Contact Center/Centro de Servicio a Usuarios y funciones de soporte de segundo nivel a una Unidad Primer Nivel de recepción de consultas/incidencias, mantenimiento de base de datos del conocimiento, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas/incidencias, elaboración de informes y de propuestas de mejora, soporte experto a técnicos de niveles superiores.

Requisitos:

- Titulación Universitaria de Licenciado, Máster o Grado
- Experiencia laboral acreditada de al menos 5 años en la materia de soporte en el Sector Público.

Gestor de Procesos Senior

Perfil con conocimientos de muy alto nivel sobre un proceso soportado en el Contact Center / Centro de Servicio a Usuarios. Tiene funciones de soporte de segundo nivel a la Unidad de Primer Nivel de Recepción de consultas/incidencias, mantenimiento de base de datos del conocimiento, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas/incidencias, elaboración de informes y de propuestas de mejora, soporte experto a técnicos de niveles superiores.

Requisitos:

- Titulación Universitaria de Licenciado, Máster o Grado.
- Experiencia laboral acreditada de al menos 8 años en la materia de soporte en el Sector Público.

Para el caso particular del proyecto "Centro de Información y Servicios" de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía se requiere:

Número de perfiles a acreditar: 1.

- Titulación Universitaria de Licenciado, Máster o Grado en Derecho.
- Experiencia acreditada de al menos 8 años en la Contratación del Sector Público, desarrollada dentro de una Administración Pública, cuyo desempeño haya estado relacionado con la adaptación de procedimientos de acorde a la normativa vigente en materia de Contratación Pública y Asesoramiento jurídico en dicha materia. Demostrable mediante relación certificada de proyectos / actividades profesionales y tareas desempeñada en los mismos donde hayan participado.

La siguiente tabla recoge de forma resumida el equipo de trabajo que compondrá el dimensionamiento inicialmente propuesto para la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel, así como una estimación de los esfuerzos necesarios para la prestación de servicio por un periodo de 12 meses:

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/17

	Perfil	Nº Recursos	Horas anuales previstas
SIAC	Técnico Superior del Área de Información Ambiental	3	1760 horas
CEIS	Técnicos del Área de Información Tributaria, Tesorería y Deuda Pública	1	1760 horas
	Técnicos de Soporte funcional a la Ciudadanía en el uso de la Administración Electrónica	1	1760 horas
	Técnicos del Área de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía	3	1760 horas
	Técnico del Área de Patrimonio y Contratación Pública	1	1760 horas
CEFTA	Responsable de Servicio	1	1760 horas
	Técnicos de Soporte a la Ciudadanía en el uso de la Administración Electrónica	2	1760 horas
	Técnico Superior del Área de Información General	3	1760 horas
	Apoyo de N2 /Soporte Telemático	4	1320 horas
IAM	Técnico Superior Asesoramiento Legal	2	1760 horas
Centros de Servicios	Analista Programador Senior	1	880 horas
	Analista Programador Senior	1	1760 horas
CECEU	Técnico Superior del Área de Información General	1	1320 horas
	Técnico Medio de N2	2	1379 horas

Esta propuesta inicial para el equipo de trabajo no será fija, sino que podría variar tanto al inicio como a lo largo de la vigencia del contrato en función de los requerimientos y de las necesidades de los Servicios que se gestionan y para garantizar la prestación de servicios similares de nueva implantación que pudieran surgir.

El equipo de trabajo contará en todo momento con el soporte de la empresa adjudicataria, que les apoyará y proporcionará toda la información y ayuda técnica necesaria para la prestación de los servicios. Asimismo, para evitar que la calidad de los servicios objetos de la presente contratación pueda verse degradada la empresa adjudicataria deberá además garantizar la continua actualización de los conocimientos de dicho equipo en las correspondientes materias.

3.6 Interlocución con SANDETEL

La empresa adjudicataria deberá proponer un "interlocutor único" que, sin coste alguno para el proyecto, se encargará de organizar la ejecución de los servicios profesionales objeto de contratación en este expediente y para atender las posibles incidencias que se pudieran producir durante la vigencia del mismo. Asimismo, pondrá en práctica las instrucciones del responsable designado por parte de SANDETEL e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la adjudicataria.

Este recurso estará siempre localizable y mantendrá contacto permanente con SANDETEL al menos durante el horario oficial de SANDETEL.

3.7 Plan de Formación del equipo de trabajo

Se definen los siguientes tipos de formación:

- Formación Inicial: requerida a todo el personal de nueva incorporación. El contenido y duración de esta formación variará en función de 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:
    - Manejo de nuevas herramientas de trabajo.
    - Publicaciones y notas recientes en el ámbito de la Junta de Andalucía.
    - 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.

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/17

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 presupuesto destinado a la formación del personal.

Las entidades licitantes deberán comprometer en la oferta un número mínimo de horas anuales por perfil contratado, que en cualquier caso no será inferior a 25 horas anuales por perfil. Estas horas serán no facturables, impartiéndose dichas jornadas formativas fuera del turno de trabajo del personal. Los licitantes deberán especificar igualmente qué porcentaje mínimo de dichas horas se corresponderá con formación oficial certificada.

Se valora positivamente que el número de horas ofertadas que superen la ratio mínima exigible, y la formación oficial certificada.

Igualmente se valorará que las empresas licitadoras oferten una bolsa de horas de formación de interés para el personal de otros equipos relacionados con los proyectos.

4 CONDICIONES GENERALES

4.1 Organización y Seguimiento de los Trabajos

La supervisión y coordinación de los distintos servicios aportados por la empresa adjudicataria será llevada a cabo por SANDETEL quien, resolverá todas las cuestiones operativas y de diseño que puedan afectar a la buena marcha del proyecto.

Se mantendrán reuniones de seguimiento con periodicidad determinada entre el responsable del proyecto por parte del adjudicatario y el Jefe de Proyecto de SANDETEL, o persona en la que éste delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos fijados, de incidencias detectadas y de las variaciones de efectivos del personal dedicado al proyecto; y la validación de las programaciones de actividades realizadas. Será de cuenta del adjudicatario el coste de los desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de las reuniones.

En el caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto o de su equipo, será el Jefe de Proyecto de SANDETEL, quien valide la solución más adecuada propuesta por la empresa adjudicataria del contrato. El adjudicatario no podrá realizar ninguna variación sin la autorización expresa del Jefe de Proyecto de SANDETEL.

Será SANDETEL, quien determine todos los aspectos globales y específicos del Servicio, y será también la encargada de resolver cuantas cuestiones no hayan sido suficientemente explicitadas en el presente documento.

4.2 Aceptación de la Documentación Elaborada y de los Servicios

El Jefe de Proyecto de SANDETEL procederá a la recepción de la documentación y a la aceptación de los mismos.

Para ello, el adjudicatario estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos, con los perfiles propuestos, y a cumplir con el calendario determinado por la Dirección del Proyecto para la entrega de los servicios y de la documentación acordada.

Los documentos y los servicios efectuados serán revisados por el Jefe de Proyecto de SANDETEL para su aceptación. En caso de existir disconformidades bien con alguna entrega o bien con la prestación de algún servicio, el Jefe de Proyecto de SANDETEL emitirá los informes pertinentes al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones. El contratista dispondrá de tres días hábiles para su corrección y entrega conforme.

La disconformidad reiterada, en la prestación de los servicios o en la forma o fecha de entrega de la documentación acordada podrá ser motivo de solicitud de sustitución del responsable de los trabajos, en cuyo caso el contratista dispondrá

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/17

de un plazo de diez días hábiles para proponer otro candidato que cumpla con los requisitos solicitados en el concurso; e incluso podría suponer la rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en el presente pliego.

Todos los trabajos y documentos realizados deberán contar con el Vº Bº de Jefe de Proyecto de SANDETEL para poder dar por recibido y aceptado el objeto del contrato. La falsedad en la documentación e informes elaborados por la empresa adjudicataria podrá ser motivo de resolución de contrato.

4.3 Régimen del personal del adjudicatario.

Entre el personal dependiente de la adjudicataria y SANDETEL no existirá ninguna relación laboral, siendo por cuenta exclusiva de la adjudicataria cuantas disposiciones legales y reglamentarias se hallen vigentes en cada momento en materia laboral, de seguridad social, así como de prevención de riesgos laborales.

El adjudicatario del presente concurso deberá cumplir y hacer cumplir a todos sus trabajadores la normativa vigente en relación a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se obliga a impartir los cursos necesarios para el desempeño de su actividad.

Las instrucciones a dicho personal serán dadas por la empresa adjudicataria, según los requerimientos de los servicios contratados.

En el caso de que la empresa adjudicataria incumpla alguna de sus obligaciones de naturaleza laboral y/o seguridad social, será responsable de los pagos que SANDETEL tuviera que efectuar al ser condenada por resolución administrativa y/o judicial.

4.4 Confidencialidad de la información

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de SANDETEL.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Consejería, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a Sandetel en el momento en que ésta lo solicite.

4.5 Incumplimientos graves

Se considerarán infracciones graves y, por tanto, motivos de extinción del contrato el incumplimiento reiterado de cualquiera de las obligaciones del adjudicatario.

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/17

Igualmente se entenderá motivo suficiente de extinción de contrato las acciones u omisiones llevadas a cabo por la empresa proveedora que supongan un perjuicio económico o de imagen para SANDETEL y las Consejerías u Organismos correspondientes.

5 FACTURACIÓN

La facturación se efectuará mensualmente y el importe de la misma será el derivado de la aplicación de las tarifas contenidas en la oferta de la adjudicataria, según los servicios, dedicación y trabajos realmente realizados, no teniendo derecho a percepción alguna si no se efectuara servicio ninguno.

Las tarifas ofertadas se mantendrán fijas e invariables durante el periodo de vigencia del contrato. El licitador deberá repercutir en las tarifas ofertadas todos los costes en los que prevea incurrir para la prestación de los servicios objeto de contratación.

El proveedor deberá entregar a SANDETEL las certificaciones de los servicios prestados a la finalización del período a facturar. El retraso en dichas entregas conllevará una penalización similar a la indicada para 'Retrasos en la entrega de informes planificados'.

Código:	7GTMZ767AFVAQIVeUeiyU7Od-RUT98	Fecha	15/10/2019
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/17