Junta de Andalucía
Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior
SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)

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 LA OPERACIÓN DEL NIVEL 1 DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DEPENDIENTE DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR (EXPT20-00043)

Responsable de la licitación	Director del Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión
Silvio Martín Graczyk	POR VACANTE D. Antonio Arreciado Velasco

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/25

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 14

3.3 Material Necesario para la prestación del Servicio 15

3.4 Horario de Servicio 16

3.5 Equipo de Trabajo. Requisitos de los Perfiles. 17

3.6 Interlocución con SANDETEL 20

3.7 Plan de Formación del equipo de trabajo 20

4 CONDICIONES GENERALES 22

4.1 Organización y Seguimiento de los Trabajos 22

4.2 Aceptación de la Documentación Elaborada y de los Servicios 22

4.3 Régimen del personal del adjudicatario. 23

4.4 Seguridad 23

4.5 Gestión de identidades 24

4.6 Gestión de usuarios y accesos 24

4.7 Confidencialidad de la información 24

4.8 Incumplimientos graves 25

5 FACTURACIÓN 25

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/25

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 para la operación del Nivel 1 del Centro de Información y Servicios (en adelante CEIS) dependiente de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior (en adelante la CPAI), 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

SANDETEL 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 las atribuciones anteriormente indicadas, Sandetel tiene encargadas la implantación, gestión, coordinación y explotación de los Servicios de Atención a la Ciudadanía y Servicios de Soporte TIC de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía, y en concreto de aquéllos integrados en el CEIS de la CPAI. Dicha actividad se ofrece principalmente por vía telefónica, aunque también a través de diversos canales web, de correo electrónico y de mensajería.

Para conseguir una mayor optimización de los recursos humanos y económicos a la vez que se consigue un mayor nivel de especialización en la prestación de los servicios, SANDETEL organiza los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía en tres unidades de trabajo diferentes, cada una de ellas con unos perfiles, unas competencias y unas responsabilidades claramente definidas e identificadas: Unidad de Recepción de Primer Nivel, Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel y Unidad de Calidad y Control de los Servicios:

1. Unidad de recepción (Nivel 1 y Nivel 1 Experto) formada por teleoperadores/as y técnicos/as con formación general en las áreas competenciales de cada una de las Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía que se integran en el Centro de Información y Servicios.
2. Unidad de seguimiento y atención especializada (Nivel 2) compuesto por técnicos especialistas en cada área diferenciada de las competencias de cada una de las Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía que se integran en el Centro de Información y Servicios.
3. Unidad de calidad que diseña, implementa y hace seguimiento del sistema de gestión de calidad del servicio.

La Unidad de recepción de Nivel 1 y Nivel 1 Experto es el objeto de contratación en este expediente. El alcance de los trabajos a realizar por el adjudicatario consiste en la prestación de servicios del Nivel 1 de la Unidad de Atención Telemática del CEIS dependiente de la CPAI. Dicho Nivel es el encargado de prestar los servicios recogidos en la Cartera de Servicios del CEIS a través de los canales telemáticos (teléfono, envío correo ordinario, formulario web, correo electrónico, fax, mensajería y chat).

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/25

La empresa adjudicataria tendrá la responsabilidad de atender a los usuarios de los distintos servicios provistos por el CEIS. A efectos del presente contrato se entenderá por usuario a cualquier persona (en su triple vertiente ciudadano, profesional o empleado público) o entidad, demandante o receptora de dichos servicios.

A continuación, detallamos las Líneas de Servicio principales que actualmente se prestan en CEIS y que serían competencia del servicio de Nivel 1 al que afecta esta licitación. Esta lista no implica que, durante el desarrollo del servicio, pueda verse ampliada por nuevas integraciones en el Centro:

- Servicios avanzados de Información y Atención Tributaria, englobados en el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT).
- Servicios de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía.
- Servicio de Atención al Ciudadano Info.Vivienda de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.
- Servicio de Atención al Ciudadano Consumo Responde de la Consejería de Salud y Familias.
- Atención y Soporte a todo tipo de necesidades en relación a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la CPAI y sus Organismos adscritos, tanto sistemas verticales como horizontales.

Las actividades y el horario 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. La empresa adjudicataria tendrá la responsabilidad de atender a los usuarios de los distintos servicios provistos por el CEIS dependiente de la CPAI. A efectos del presente contrato se entenderá por usuario a cualquier persona (en su triple vertiente ciudadano, profesional o empleado público) o entidad, demandante o receptora de dichos servicios.

El Nivel 1 de la Unidad de Atención Telemática debe estar capacitado para poder responder al siguiente Catálogo de Servicios para la Ciudadanía:

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/25

Línea Funcional	Tipo de Servicio
INFORMACIÓN	Información General
	Información Especializada
	Información puntual por campañas
	Información sobre procedimientos funcionales sobre tramitaciones telemáticas
	Información sobre requisitos técnicos para la utilización de las plataformas telemáticas
	Información sobre documentación y asesoramiento para cumplimentar formularios, solicitudes, etc.
	Información para el empleado público
PARTICIPACIÓN	Buzón de Propuesta y Mejoras
	Sugerencias y reclamaciones
	Organización y asignación de Cita Previa para aquellos servicios y organismos que lo requieran
	Encuestas de satisfacción y/o calidad
INTERACTIVIDAD	Solicitud y/o expedición de certificados, etiquetas fiscales, etc.
	Solicitud, expedición y envío de formularios generales y modelos confeccionados (impresos, solicitudes, instancias, etc.)
	Informar del estado y tramitación en el que se encuentra un expediente en concreto que el Cliente tenga con algún Organismo que haya configurado este servicio en el Centro
	Integración Plataforma de Pago
	Servicio de notificaciones

A continuación, se aportan los principales indicadores que pueden servir de referencia al licitador, para el dimensionamiento inicial que debería presentar para el arranque del servicio.

El volumen actual (datos 2.019) de interacciones anuales de CEIS (solicitudes en el área de Soporte), diferenciadas por las principales líneas de servicio, son:

LÍNEA	Interacciones 2019
Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (IGA)	280.410
Consumo Responde (CR)	52.649
Información y Atención Tributaria (CIYAT)	334.676
Infovivienda	54.208
Soporte TIC – sistemas	125.735
Total interacciones	**847.678**

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/25

Merece especial atención las competencias relacionadas con las siguientes Líneas de Servicio que a continuación se relacionan:

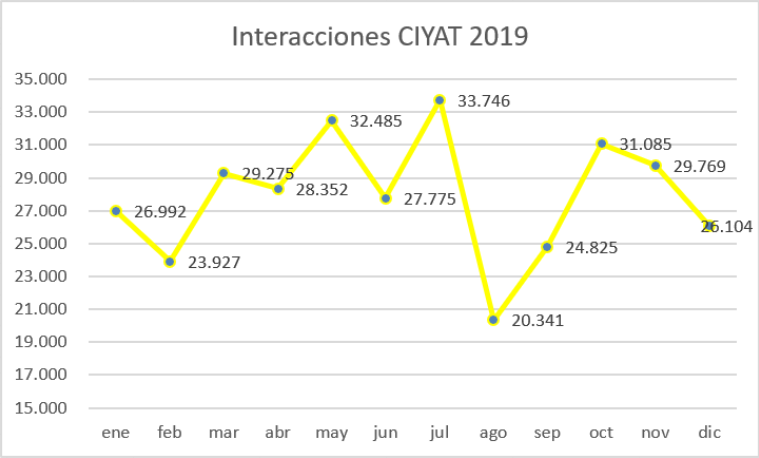
- Servicios avanzados de Información y Atención Tributaria, englobados en el **Centro de Información y Atención Tributaria** (CIYAT): Servicio de información y atención integrada sobre un amplio catálogo de competencias de la **Agencia Tributaria de Andalucía** y otros Centros Directivos de Hacienda con competencias en el ámbito tributario. Además de los servicios básicos de información tributaria, se prestan otros interactivos como la confección de modelos 621 de autoliquidación, se gestiona cita previa para la atención presencial, se atienden consultas sobre la Oficina para la Defensa del Contribuyente, y se pueden enviar consultas jurídico-tributarias, con carácter no vinculante, durante las 24 horas del día y todos los días del año, por correo electrónico y por fax.

  Los principales objetivos del Centro de Información y Atención Tributaria son:

  - Facilitar el acceso a los servicios tributarios ofrecidos por la Consejería y la Agencia Tributaria de Andalucía de forma integral y en un único punto.
  - Agilizar y aproximar a la ciudadanía y profesionales la tramitación de procedimientos tributarios, en el ámbito de la colaboración social.
  - Mejorar la calidad del servicio, asociada a la resolución de petición de información y consultas técnicas, aumentando así la satisfacción de la ciudadanía, y optimizar los recursos humanos y económicos necesarios para la gestión de dichos procesos.

  Algunos datos adicionales de 2.019 de la presente línea son:

  - Detalle mensual de interacciones:

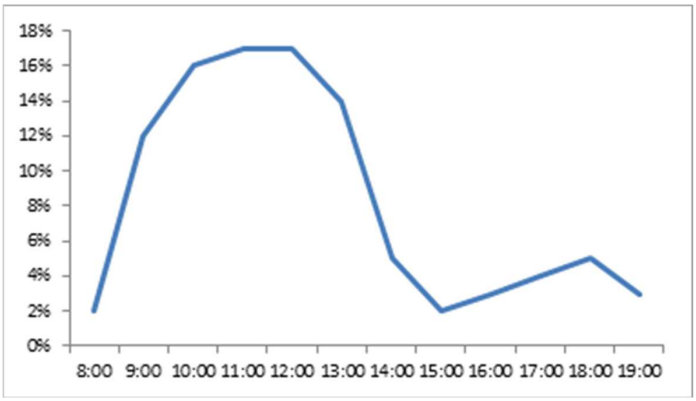


  - Detalle del canal telefónico:

Descripción	Media 2.019

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/25

N° Llamadas mensuales recibidas	27.466
TMA	4m:31s



El Centro de Información y Atención Tributaria presta atención a la Ciudadanía en horario ininterrumpido de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, y de 8:00 a 15:00 horas, los sábados, (salvo fiestas Nacionales y Autonómicas), a través de los siguientes canales:

- Teléfono: 954 544 350
- Fax: 954 787 620
- Correo electrónico: ciyat@juntadeandalucia.es

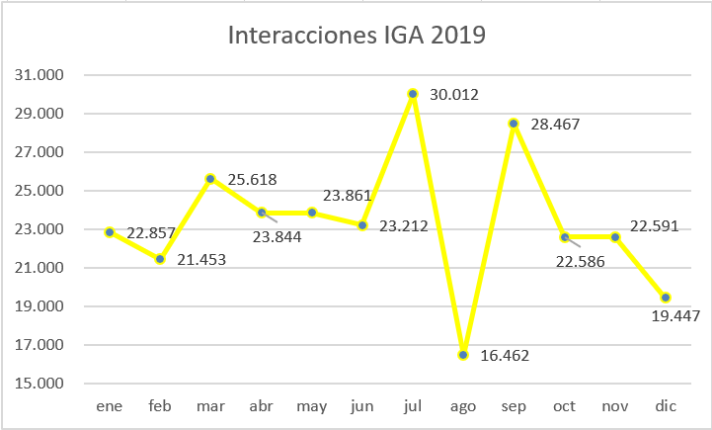
- Servicios de **Información General Administrativa** de la **Junta de Andalucía:** Servicio de información y atención a la Ciudadanía en general, de la **Secretaría General para la Administración Pública** de la **Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior**, multicanal (telefónico y por correo electrónico) que se complementa en el canal web con el Portal de Junta de Andalucía y la Carpeta Ciudadana, mediante los que se pueden iniciar telemáticamente los procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía. El objetivo es proporcionar a la Ciudadanía acceso a todos los servicios de forma homogénea con acceso multicanal.

  Así, los ciudadanos pueden consultar toda la información general referente a la administración autonómica, sus trámites y servicios, y otros datos de interés como los horarios y ubicación de los registros y buzones de documentos, el directorio de la Junta, las competencias de las distintas Consejerías y Organismos, o las cartas de servicio, entre otros.

  Algunos datos adicionales de 2.019 de la presente línea son:

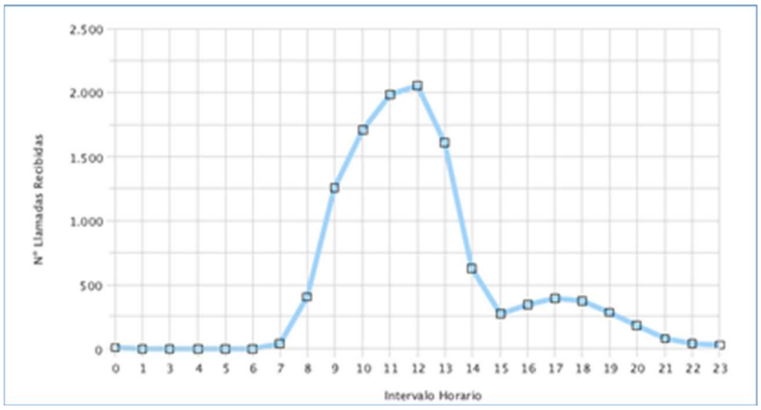
  - Detalle mensual de interacciones:

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/25



- Detalle del canal telefónico:

Descripción	Media 2.019
N° Llamadas mensuales recibidas	20.647
TMA	2m:29s



Se presta atención a la ciudadanía en horario ininterrumpido de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, y de 8:00 a 15:00 horas, los sábados, (salvo fiestas Nacionales y Autonómicas), a través de los siguientes canales:

- Teléfono: 955 062 627
  (con buzón de voz fuera de las franjas horarias de atención)
- Correo electrónico: informacion@juntadeandalucia.es
- Consultas a través del Portal Junta de Andalucía.

- Servicio de Atención al Ciudadano **Info.Vivienda** de la **Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio**: servicio de información y atención a la

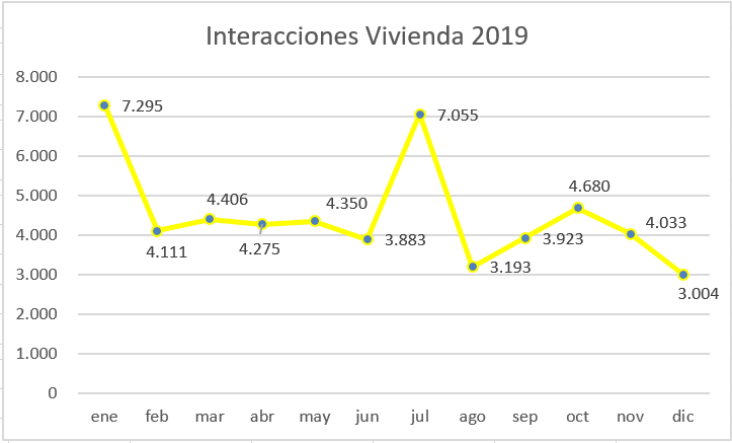
Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/25

Ciudadanía, de asesoramiento general y especializado en materias referentes a las Políticas de Vivienda, con el siguiente alcance resumido:

- Asistencia proactiva y reactiva en la información general y especializada de interés, en materias de vivienda protegida, ayudas al alquiler, rehabilitación de vivienda y edificios, patrimonio y consulta de estado de expedientes.
- Asistencia Técnica para la Tramitación Telemática, realizando un seguimiento de los datos y pasos necesarios para la correcta gestión de sus peticiones.

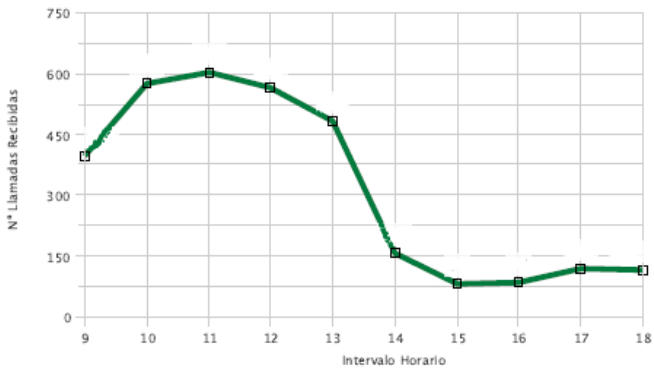
Algunos datos adicionales de 2.019 de la presente línea son:

- Detalle mensual de interacciones:



- Detalle del canal telefónico:

Descripción	Media 2.019
N° Llamadas mensuales recibidas	4.119
TMA	6m:07s



Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/25

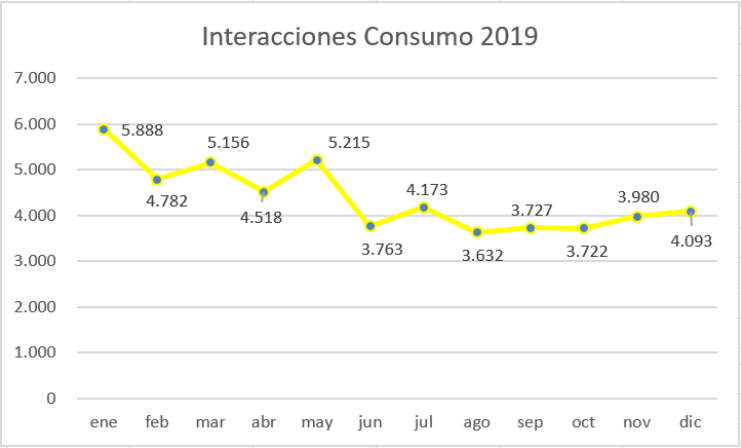
Se presta atención a la ciudadanía en horario ininterrumpido de 9:00 a 19:00 de lunes a viernes, (salvo fiestas Nacionales y Autonómicas), a través de los siguientes canales:

- Teléfono: 955 060 998
- Correo electrónico: info.vivenda@juntadeandalucia.es
- Buzón de Info.Vivienda en la web

- Servicio de Atención al Ciudadano **Consumo Responde** de la **Consejería de Salud y Familias**: servicio multicanal de información, ayuda, formación y participación para las personas consumidoras, empresas, asociaciones de consumidores y entidades locales de toda Andalucía. Cuenta con la colaboración de las Asociaciones de Consumidores Al-Andalus, UCA y FACUA para dar respuesta a las consultas de la Ciudadanía. Ofrece información general, recomendaciones y orientaciones, pero no realiza trámites, ni asesoramiento legal para casos específicos, ni ofrece recomendaciones sobre productos concretos.

Algunos datos adicionales de 2.019 de la presente línea son:

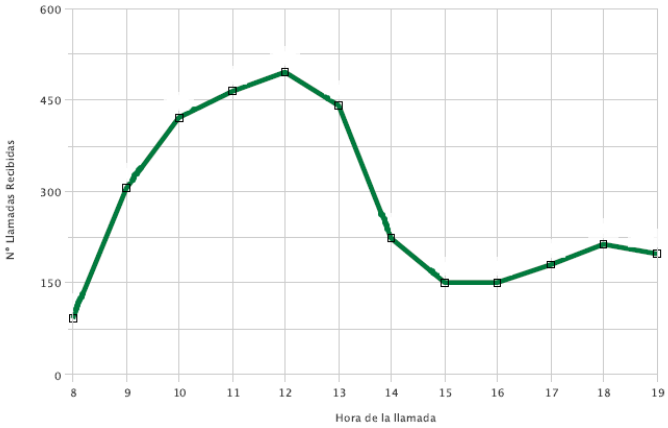
- Detalle mensual de interacciones:



- Detalle del canal telefónico:

Descripción	Media 2.019
N° Llamadas mensuales recibidas	3.798
TMA	4m:07s

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/25



Se presta atención a la Ciudadanía en horario ininterrumpido de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, y de 8:00 a 15:00 horas, los sábados, (salvo fiestas Nacionales y Autonómicas), a través de los siguientes canales:

- Teléfono: 900 215 080 *(con buzón de voz fuera de las franjas horarias de atención)*
- Correo electrónico: consumoresponde@juntadeandalucia.es

Igualmente, el licitador debe estar capacitado para cubrir el Catálogo de Servicios para los **Usuarios Internos**:

Servicio	Subservicio
Atención de consultas	Sistemas de información
	Comunicaciones
	Puesto de trabajo
Asesoramiento técnico	Sistemas de información
	Comunicaciones
	Puesto de trabajo
Gestión de incidencias	Sistemas de información
	Comunicaciones
	Puesto de trabajo
Peticiones de servicios sistemas de información	Gestión de acceso a los sistemas (tramitación para la gestión de usuarios en los sistemas)
	Propuesta de mejoras
	Configuraciones de usuarios
	Otras configuraciones

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/25

Servicio	Subservicio
Peticiones de servicios puesto de trabajo	Nuevo puesto
	Ofimática
	Comunicaciones
	Sala y equipos especiales
	Consumibles y accesorios informáticos
	Impresión
	Carpetas de red
	Prestamos
	Otras peticiones
Peticiones de servicios especializados	Seguridad
	Sistemas de almacenamiento
	Base de Datos
	SSOO, Plataformas
	Salvaguardia y Restauración
	Redes
	Actualizaciones de versiones
	Extracciones de información
	Integraciones
Información al usuario	Actuaciones programadas
	Estado de las incidencias o peticiones de servicio
	Cursos/eventos

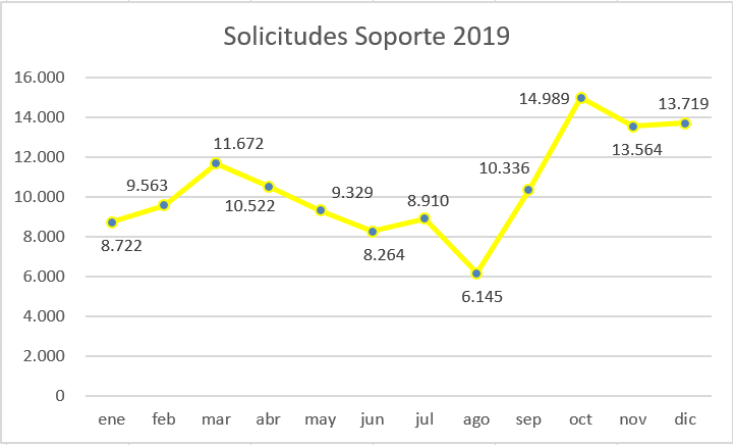
El Área de Soporte CEIS integra actualmente las siguientes Líneas de Servicios:

- Atención y **Soporte** a todo tipo de necesidades en relación **a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, tanto sistemas verticales como horizontales. Los más destacables serían:
  - Sistema de Gestión Integrada de Recursos Organizativos (GIRO)
  - Sistema Unificado de Recursos (SUR)
  - Sistemas propios del Servicio de Producción, Gestión de la Infraestructura y Equipamiento informático del Puesto de Trabajo.
  - Sistemas asociados a Administración Electrónica: @ries, SCSP, PEG, Notific@, etc.
  - Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.
  - Sistema de Remisión de Disposiciones al BOJA electrónico.
  - Sistemas de Formación del IAAP.
  - Sistemas de la Inspección General de Servicios: LSR y RDAC.
  - Aplicaciones de Gestión del Conocimiento: Datamart, Alfresco, etc.
- **Información general a la Ciudadanía** sobre los servicios de la **Consejería**.

Algunos datos adicionales de 2.019 de la presente línea son:

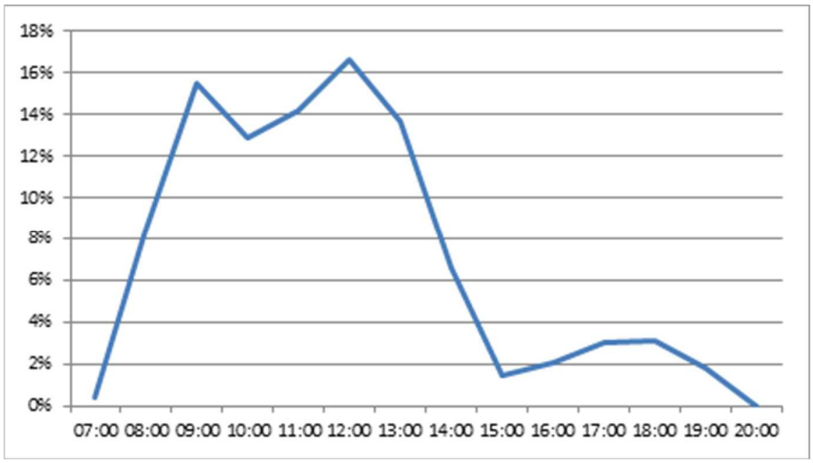
- Detalle mensual de solicitudes de servicio gestionadas:

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/25



- Detalle del canal telefónico:

Descripción	Media 2.019
N° Llamadas mensuales recibidas	8.464
TMA	6m:36s



El Área de Soporte TIC a Usuarios y de Atención a la Ciudadanía presta atención en horario ininterrumpido de 7:30 a 20:00 de lunes a viernes, y de 8:00 a 15:00 horas, los sábados, (salvo fiestas Nacionales y Autonómicas), a través de los siguientes canales:

- Teléfono: 955 921 386. N° corporativo 300 200 para Usuarios internos.
- Teléfono: 955 405 588, para consultas de la Ciudadanía
- Correo electrónico: ceis.chie@juntadeandalucia.es
- Fax: 955 921 374
- Formulario web de peticiones de servicio.

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/25

En todos los servicios descritos arriba, la responsabilidad cubierta por este Pliego se corresponde con el Nivel 1 de atención. Una vez atendidos los incidentes, si la respuesta/solución no es posible, dichos incidentes serán enviados al Nivel 2 existente en el CEIS. Los flujos de trabajo serán suministrados por SANDETEL y deberán cumplirse por la/s empresa/s adjudicataria/s de esta licitación. Los canales de acceso actuales se han detallado a título ilustrativo, pero podrán variar en el futuro en caso de que así se disponga.

Igualmente, el licitante deberá estar capacitado para remitir al centro correspondiente periódicamente el resultado de la ejecución de todos y cada uno de los servicios provistos a través del Nivel 1 de la UAT.

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.

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 no 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 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.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/25

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 su personal deba realizar a las dependencias donde se realicen dichas convocatorias.

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 en todo momento la plena operatividad de puestos completos de trabajo suficientes para el dimensionamiento de agentes que en cada momento requiera el servicio.

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, aun estando ubicados en los mismos espacios desde donde se presten otros servicios del adjudicatario, que éstos se encuentren físicamente separados por mamparas, etc.
- Los puestos de trabajo tengan una instalación física de semicabina que permita el aislamiento de cada puesto.
- Por cada línea de servicio individual prestada, deberá de dotarse de una mesa de Supervisión para que personal de Sandetel pueda desplazarse periódicamente a las instalaciones del adjudicatario para reunirse con los Coordinadores de Sala del adjudicatario, coordinarse con ellos y supervisar el servicio prestado. Dichas mesas deberán estar separadas físicamente de la zona de puestos de los agentes del servicio, diferenciadas mediante el logo de la Junta de Andalucía, y no estar dotadas de equipamiento informático (los Supervisores de Sandetel se desplazarán con su material de trabajo, propio de Sandetel).
- PC 's, monitor, teclado y ratón óptico. Los requisitos mínimos son:
    - Hardware:
        - Monitor Color TFT 19'' (Resolución 1280x1024)
        - PC con chasis Slim sobremesa/semitorre
        - Procesador a 3.2 GHz y 4 GB RAM.

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/25

- Ethernet 10/100/1000 integrada
- Disco duro de 120 GB
- Teclado Multimedia y ratón óptico
- Lector DVD/CD
- Cascos Livianos
- Amplificador de señal de audio

- Software
  - Dirección de correo electrónico corporativa.
  - Microsoft Windows 7 Profesional
  - Microsoft Office 2003
  - Internet Explorer 8
  - Antivirus
  - Adobe Acrobat Reader

- Servidores de alta disponibilidad: Se deberá proveer de un plan de respaldo de información y carpetas compartidas con accesos limitados por perfiles.
- Equipos Accesorios
  - Monitor de televisión de 40 pulgadas con conexión a PC
  - En el caso del personal con discapacidad, los componentes de los puestos de trabajo y demás herramientas deberán estar adaptados.
  - Cascos telefónicos manos libres, con micrófono con anulación de ruido, ajuste de volumen, botón mute y switch de audio para poder escuchar una grabación dos personas desde el mismo puesto. Soporte manos libres para los operadores
  - Impresora, fax, proyector y scanner.
  - Cabinas, sillas giratorias, mobiliario, papelería, luminarias, etc.
  - Cartelería con información del Servicio prestado con tamaño mínimo de 100 cm de ancho x 80 cm de alto. El diseño y producción del cartel será por cuenta de la empresa adjudicataria, una vez SANDETEL le facilite las especificaciones técnicas de los diseños y sea aprobado el diseño final por SANDETEL.
- Salas de 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 suele estar comprendido entre las 07:30 y las 20:00 horas de lunes a viernes, y entre las 08:00 y las 15:00 horas los sábados. Se incluyen los días festivos locales. Sobre este horario estándar base pueden definirse horarios con pequeñas variaciones que afecten a partes del equipo para poder cubrir las especificidades descritas de los servicios descritos anteriormente.

Se considerarán días hábiles para el Nivel 1 de la Unidad de Atención Telemática aquellos que así sean considerados con carácter nacional y en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La empresa adjudicataria del contrato será la responsable de establecer, dentro del intervalo acordado, los turnos necesarios para una mejor atención del servicio.

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/25

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. Requisitos de los Perfiles.

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.

En todo momento el dimensionamiento del Nivel 1 de la Unidad de Atención Telemática será el adecuado para garantizar el cumplimiento de los objetivos marcados por el CEIS.

La productividad durante la franja horaria de mayor tráfico de llamadas no podrá ser inferior al 90%.

La Unidad de Primer Nivel deberá ser dimensionada de forma correcta para asegurar una productividad del 90%, y una Tasa de Abandono mensual inferior al 10%.

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

La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las ausencias del personal, y los incrementos/decrementos en la demanda no interrumpen ni afectan negativamente al servicio. Para ello, la empresa adjudicataria dispondrá de una bolsa de personas de refuerzo preparadas que, sin coste adicional alguno para el servicio, participe en los programas de formación continua que se establezcan para el personal

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/25

que constituye la plantilla de Nivel 1 de la Unidad de Atención Telemática. La bolsa de refuerzo tendrá un dimensionamiento como mínimo del 15% del equipo de base, y con la misma composición y proporción aproximada de perfiles de cada tipo.

Las modificaciones, no derivadas de la carga de trabajo, PROPUESTAS POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA en la composición de los equipos de trabajo deberán ser notificadas por escrito a SANDETEL, exponiendo las razones que obligan a la propuesta, con una antelación mínima de siete días. De la composición actualizada de cuadrantes de servicio, perfiles en servicio o ausentes, y de la bolsa de refuerzo deberá informar en cualquier caso a SANDETEL con una periodicidad mínima mensual.

Las empresas licitantes deberán indicar los umbrales de los parámetros del servicio que se tendrán en cuenta para el ajuste del número de personas dispuestos en el servicio, no siendo posible el aumento de los mismos sin el consentimiento por escrito de SANDETEL.

SANDETEL podrá solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo si existiesen razones suficientemente justificadas que lo aconsejasen.

Anteriormente en este documento se han puesto a disposición de los oferentes un conjunto de métricas aproximadas, con el fin único y exclusivo de proporcionar una información orientativa que facilite el dimensionamiento inicial del grupo.

Requisitos mínimos de los Perfiles solicitados:

El perfil de los profesionales ofertados para proporcionar los servicios prestados por el Nivel 1 de la Unidad de Atención Telemática del CEIS es uno de los pilares que las empresas licitantes deberán considerar como esenciales para la consecución de los adecuados niveles de calidad y satisfacción del usuario.

Las empresas licitantes especificarán el perfil de los profesionales propuestos que, en cualquier caso, deberán cumplir como mínimo:

a) Profesionales para la atención a la Ciudadanía (Líneas de Servicio con Información Específica).
Titulación Universitaria de Licenciado, Máster, Diplomado o Graduado en alguna de las siguientes materias: Derecho, Económicas, Empresariales, Administración y Dirección de Empresas, Relaciones Laborales, Gestión y Administración Pública.
Experiencia de 3 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 (mínimo 20 horas en total). Los recursos que cumplan la solvencia en el apartado de titulación en las ramas de Derecho, Relaciones Laborales o Gestión y Administración Pública se entenderá acreditada mediante la aportación de la copia del título oficial.

b) Profesionales para la atención a la Ciudadanía (Línea de Servicio de Información General).
Titulación. Las de a) o Técnico de Grado Superior en las ramas Administración y Gestión o Comercio y Marketing
Experiencia de 3 años utilizando o informando sobre procedimientos Administrativos o trabajando en el ámbito de los derechos de los consumidores o trabando en actividades relacionas con la legislación de la vivienda.

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/25

Demostrable mediante relación certificada de proyectos / actividades profesionales y tareas desempeñada en los mismos donde hayan participado.

c) Profesionales de atención a Usuarios Internos:

Titulación Ingeniero, Ingeniero Técnico, Máster o Grado en alguna de las siguientes materias: Informática, Telecomunicaciones, Económicas, Empresariales, Matemáticas, Administración y Dirección de Empresas, Relaciones Laborales, o Técnico de Grado Superior o Medio en las ramas Administración y Gestión; o Comercio y Marketing; o Informática y Comunicaciones; o Electricidad y Electrónica.

Experiencia acreditada de 4 años en el soporte de grandes aplicaciones de gestión empresarial (ERP), obligatorio en al menos un módulo de finanzas; o Grandes sistemas de comercio electrónico.

Conocimientos Básicos de microinformática y comunicaciones de voz (fija y móvil) y comunicaciones de datos. Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Excel, Access, BBDD, ...).

Demostrable mediante certificados de Cursos de Formación (mínimo 40 horas en total). Los recursos que cumplan la solvencia en el apartado de titulación en las ramas de Informática, Telecomunicaciones, Electricidad y Electrónica se entenderá acreditada mediante la aportación de la copia del título oficial

Aunque los profesionales tengan perfiles propios para el tipo de atención preferente para el que han sido seleccionados, deberán tener la cualificación necesaria y recibir la formación básica sobre los ámbitos de conocimiento, argumentarios y procedimientos de actuación de otros perfiles, al menos sobre un área de competencia distinto al soportado, prestando atención ante desbordamientos, o actuando en campañas, averías o despliegues masivos.

La sustitución de algún miembro de la plantilla deberá realizarse por otro de idéntico perfil y conocimientos según las exigencias del presente pliego. Las modificaciones, no derivadas de la carga de trabajo, PROPUESTAS POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA en la composición de los equipos de trabajo deberán ser notificadas por escrito a SANDETEL, exponiendo las razones que obligan a la propuesta, con una antelación mínima de siete días, y llevando a cabo las actuaciones previas de formación necesarias para garantizar el cumplimiento del Plan de Formación del servicio.

SANDETEL, cuando lo estime oportuno, evaluará el perfil y la formación de los profesionales del adjudicatario, empleando técnicas de escucha y/o realización de controles de conocimiento escrito, pudiendo ser causa de sanción o resolución del contrato el hecho de que éste no cumpla los requisitos demandados en la Solvencia Técnica, y/o los comprometidos por el ADJUDICATARIO en la Oferta Técnica presentada.

En caso de existir disconformidades de SANDETEL con la calidad del servicio prestado lo pondrá de manifiesto por escrito al ADJUDICATARIO, que dispondrá cuanto resulte necesario para su corrección dentro de los tres días hábiles siguientes. El incumplimiento en caso de solicitud de sustitución, o la persistencia de disconformidades tras una sustitución ya realizada, podrán considerarse incumplimientos graves y causas para 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.

No se procederá a certificar los servicios prestados que presenten disconformidades sin resolver por el ADJUDICATARIO, lo que implicará no dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación del servicio.

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/25

Responsables del Servicio:

Además del Responsable único del Servicio global, que asumirá la interlocución operativa global a alto nivel con SANDETEL, la empresa adjudicataria dispondrá durante todo el horario de cobertura del servicio de responsables IN SITU (Coordinadores de Sala) que realicen funciones de dirección y coordinación del equipo de trabajo del adjudicatario, la interlocución operativa diaria con SANDETEL y que velen por el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos para los servicios suministrados a través del Nivel 1 de la Unidad de Atención Telemática. Como mínimo deberá estar presente un Coordinador por cada espacio o sala independiente utilizado, pudiendo cubrir una o más líneas de servicio si éstas comparten sala. Al ser la cobertura de dicho puesto permanente durante el horario de servicio, cualquier tipo de ausencias deberán estar cubiertas por otro Coordinador de perfil similar, salvo causas sobrevenidas de fuerza mayor, que deberán ser notificadas a SANDETEL.

Los Coordinadores también serán el primer nivel de escalado para los Agentes del Nivel 1 de los servicios que gestionen, por lo que deberán ser técnicos con cualificación y experiencia superior a la de los Agentes de dichas líneas de servicio a su cargo.

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

El adjudicatario pondrá a disposición del proyecto y sin coste alguno para éste, una bolsa de formación continua, planteada para formar continuamente a todos los integrantes en cada una de sus funciones, aumentando la calidad, eficacia y eficiencia del Servicio. Estas horas serán no facturables, impartiéndose la formación fuera del turno de trabajo de los agentes de teleoperación. Deberá incluir al menos:

- Formación Inicial: requerida a todo el personal de nueva incorporación y variará en función las labores a desempeñar. En servicios con amplio contenido técnico esta puede llegar tener una duración de 3 semanas, y no serán facturables al proyecto.
- Adicionalmente, un mínimo de 50 horas no facturables de formación, anuales por perfil, que incluyan por ejemplo cursos de sonrisa telefónica y empatía, telemarketing, uso y manejo de herramientas ofimáticas utilizadas en el servicio, gestión de quejas y reclamaciones, gestión eficaz del tiempo, y además para los Coordinadores de Sala mejora de la productividad del personal.

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/25

Una vez llevada a cabo la formación y controlada la asistencia, se evaluará diferentes aspectos de la Acción Formativa, tales como:

- Valoración de la Actividad Formativa por parte del Asistente.
- Idoneidad de la documentación utilizada.
- Idoneidad de las instalaciones y herramientas utilizadas.
- Grado de implicación del monitor.
- Valoración sobre el tiempo empleado para llevarla a cabo, etc.
- Valoración de la Actividad Formativa por parte del monitor.
- Grado de implicación de los asistentes.
- Tiempo empleado para llevar a cabo.
- Necesidad o no de llevar a cabo nuevas actividades formativas sobre la materia.
- Visión global acerca del desarrollo de la acción formativa.
- Capacitación del personal tras la acción formativa.

La empresa adjudicataria será responsable de proporcionar los recursos para la formación, cómo profesor especializado y la infraestructura. La persona responsable, realizará las tareas tales como la confección del plan de formación anual, la ejecución de las sesiones de formación inicial y reciclaje, además de mantener y actualizar todos los procesos y registros de las acciones formativas. Para ello también se llevará a cabo una clasificación de los asistentes en base a la aptitud que adquirieron para desempeñar las tareas relacionadas con la formación recibida, diferenciando en:

- Asistente Apto, aquellas personas que han asumido de manera correcta los conocimientos impartidos. Se recogerán estas capacidades o destrezas en los siguientes registros:
  - Ficha de Formación Personal
  - Matriz de Habilidades de los integrantes del Servicio
- Asistente no Apto, aquellas personas que no han superado los niveles exigidos. La forma de proceder será:
  - Creación de una nueva necesidad de formación sobre tales conocimientos.
  - Actualización de la Matriz de Habilidades de los integrantes del Servicio.

Las empresas licitadoras deberán concretar los cursos que ofertarán en su plan de formación, proporcionando información sobre el programa del curso, el número de horas lectivas, número de asistentes, certificaciones a alcanzar y 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 50 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.

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/25

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 la que determine todos los aspectos globales y específicos del Nivel 1 de la Unidad de Atención Telemática, que a su vez está obligada en relación con la citada organización y seguimiento ante la CHIE, de quien dimanan todos los principios a observar por los contenidos a tratar en la ejecución de los servicios objeto de la presente licitación, 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 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.

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/25

Todos los trabajos y documentos realizados deberán contar con el V°B° 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 Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

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

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de SANDETEL S.A. en materia de Seguridad TIC.

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

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/25

4.5 Gestión de identidades

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password...) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

4.6 Gestión de usuarios y accesos

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre.

En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5)

4.7 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 del Reglamento (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), 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.

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.

Código:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/25

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.

4.8 Incumplimientos graves

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

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:	7GTMZ769VFEPRUcW9Kd9X_z2Mf6g2Q	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/25