

RESOLUCIÓN DE LA DIRECTORA DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER POR LA QUE SE REALIZA EL ENCARGO A MEDIOS PROPIOS PERSONIFICADOS A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) PARA LA GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA IGUALDAD DE TRATO DE MUJERES Y HOMBRES Y PARA LA CONCILIACIÓN DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.

Vista la documentación por la que se justifica el encargo a la SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) correspondiente a los servicios de asesoramiento integral y soporte tecnológico al Instituto Andaluz de la Mujer para la implantación, seguimiento y evaluación del II Plan Estratégico para la Igualdad de las Mujeres y Hombres en Andalucía, y para la ejecución de las medidas que la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, tiene asignadas al Instituto Andaluz de la Mujer, denominado “GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA IGUALDAD DE TRATO DE MUJERES Y HOMBRES Y PARA LA CONCILIACIÓN DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER” , con el objetivo de insertar y hacer sostenibles las políticas de igualdad entre mujeres y hombres en Andalucía en el necesario desarrollo de la Sociedad de la Información para el beneficio de la ciudadanía andaluza, según los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. -

1º.- Por la Ley 10/1988, de 29 de diciembre, se crea el Instituto Andaluz de la Mujer y por el Decreto 1/1989, de 10 de enero, se aprueba su Reglamento. Actualmente esta agencia administrativa está adscrita a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación por el Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece su estructura orgánica.

2º.- La modificación de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía efectuada por la Ley 9/2018, de 8 de octubre, ha introducido un nuevo capítulo II, denominado “Defensa del principio de igualdad de género” , dentro del Título IV. “Garantías para la igualdad de género” , donde se le atribuye la competencia para la defensa de este principio al señalar el artículo 68, que Corresponde al Instituto Andaluz de la Mujer la defensa y asistencia a las mujeres ante situaciones de discriminación por razón de sexo, la promoción del cumplimiento del principio de igualdad de trato de mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Andalucía, a cuyos efectos, y sin perjuicio de las funciones que tiene encomendadas legalmente, ejercerá las funciones previstas en el artículo 69. Dentro de dicho

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 1/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

capítulo II del Título IV, por la misma modificación se incluye el artículo 72, denominado “Información y asesoramiento sobre discriminación por razón de sexo, donde se señala, que “La Consejería competente en materia de igualdad garantizará, a través del Instituto Andaluz de la Mujer, servicios de información y asesoramiento a las mujeres ante situaciones de discriminación por razón de sexo y/o situación familiar” . Finalmente en la disposición adicional única de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, por la que se añade un nuevo apartado 2 bis al artículo 30 de la Ley 10/1988, de 29 de diciembre, de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Andalucía para 1989 donde se dice que “Además de lo establecido en el apartado anterior, el Instituto Andaluz de la Mujer, como organismo autónomo adscrito a la Consejería competente en materia de igualdad, será el encargado de la coordinación de las políticas de igualdad” .

3º.- El Instituto Andaluz de la Mujer tiene entre sus funciones las del desarrollo de las medidas concretas que establece la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, y demás disposiciones para el desarrollo del asesoramiento y asistencia para la defensa del principio de igualdad de género por la Administración de la Junta de Andalucía, y que históricamente ha venido ejerciendo con medios propios o mediante encomiendas de gestión con financiación del Fondo Social Europeo en los programas operativos en que así se recogía, y por lo que ha venido adquiriendo un acervo de servicios y asesoramientos en el desarrollo de sus competencias propias. En la actualidad por la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, donde en su programa 32G, señala como unos de los objetivos estratégicos el de “Aplicar el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en políticas públicas de la Junta de Andalucía, y estableciéndose para ello los siguientes objetivos operativos:

- Garantizar la aplicación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en la Administración andaluza.
- Promover acciones para la igualdad en la empresa, el emprendimiento femenino y la conciliación familiar, laboral y personal.
- Fomentar la participación social, política, cultura y económica de las mujeres.
- Ofrecer información y atención general para las mujeres de forma preventiva o en situación de discriminación por razón de género.
- Fomentar la erradicación de la publicidad sexista.

4º.- De la normativa vigente se desprende la necesidad del ejercicio de las competencias propias del Instituto Andaluz de la Mujer relativas al Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres que tienen su origen en el mandato del artículo 7 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, y en la formulación que el Consejo de Gobierno hizo por Acuerdo de 26 de junio de 2019 para su elaboración y aprobación. El citado artículo 7 establece una metodología propia y que tiene como sujetos participantes en su desarrollo a las Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía, a sus entidades instrumentales, a las entidades locales de Andalucía y a las universidades públicas de Andalucía. El antecedente viene dado por el I Plan Estratégico para

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 2/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

la Igualdad de Mujeres y Hombres de Andalucía (2010-2013). El apartado 4 del artículo 7 señala que el Instituto Andaluz de la Mujer asesorará a las consejerías y a las entidades locales que así lo soliciten en el proceso de elaboración de los planes previstos en los apartados 2 y 3, en lo relativo a la adecuación de sus contenidos a las líneas y directrices previstas en el Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Andalucía, así como lo establecido en el apartado 5 del artículo 20 donde se establece que Todas las universidades de Andalucía elaborarán y aprobarán un plan de igualdad y prevención de la discriminación, que implicará al proyecto educativo, laboral, investigador y social de la universidad y que tendrá un carácter cuatrienal. Para su elaboración podrán contar, de ser preciso, con el asesoramiento del Instituto Andaluz de la Mujer” .

5º.- El Instituto Andaluz de la Mujer también tiene la competencia del desarrollo de la Marca de Excelencia en Igualdad de Andalucía que se origina en el mandato del artículo 35 de la misma Ley 12/2007, que establece este reconocimiento para distinguir a aquellas entidades comprometidas con la igualdad entre mujeres y hombres y con la finalidad de incentivar las iniciativas empresariales que implanten medidas para la promoción de la igualdad en la gestión de los recursos humanos, así como mejoras en la calidad del empleo de las mujeres. Los elementos de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres que se han de tener en cuenta para la citada promoción de la igualdad son, entre otras: la equilibrada representación de mujeres y hombres en los grupos y categoría profesionales; la adopción de medidas positivas en el acceso y la promoción profesional de las mujeres para la consecución de la citada igualdad; la igualdad retributiva por el desempeño de puestos de trabajo de igual valor; medidas concretas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal; la implantación de medidas adecuadas para la prevención y sanción contra la violencia de género, el acoso sexual y por razón de sexo; la publicidad no sexista; las actuaciones de responsabilidad social de las empresas en materia de igualdad de oportunidades. Para ello se quiere dar la mayor coordinación, eficiencia e impacto a todos los recursos e iniciativas que se han ido desarrollando con esta finalidad por el IAM, teniendo en cuenta la previsión de la aprobación del Decreto de la Marca de Excelencia en Igualdad de Andalucía, que está en elaboración, como al servicio de asesoramiento a empresas en igualdad “equipa” con sus herramientas informáticas, y la Red Andaluza de Entidades Conciliadoras, entre otras. Las entidades sujetos de estas actuaciones serían las empresas y entidades de Andalucía que persigan la finalidad de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en su actuación, y en general toda la ciudadanía de Andalucía que participe de las finalidades indicadas mediante el desarrollo de la conciliación de la vida personal, laboral y familiar y del ejercicio de la corresponsabilidad.

6º.- Antecedente de este supuesto fueron las encomiendas del programa operativo del Fondo Social Europeo de Andalucía 2007-2013, por un lado de la Medida 63 “PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN DE FORMAS INNOVADORAS Y MAS PRODUCTIVAS DE ORGANIZAR EL TRABAJO” , bajo la denominación de ProgramaGUALEM; y por otro de la medida 62: “Promoción del espíritu empresarial y la adaptabilidad de las empresas y trabajadoras/es, bajo la denominación del

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 3/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

programa “SERVAEM” (desarrollándose desde 2007 a 2015), a la Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependencias e Incorporación Social (FADAIS) y posteriormente bajo la denominación de Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA).

En atención a los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. - COMPETENCIA DEL PODER ADJUDICADOR

PRIMERO. 1.- En virtud de la Ley 10/1988 de 29 de diciembre, por la que se crea el Instituto Andaluz de la Mujer y del Decreto 1/1989, de 10 de enero por el que se aprueba su Reglamento, siendo D^a Laura Fernández Rubio su directora, según nombramiento de la Presidencia de la Junta de Andalucía por Decreto 567/2019, de 27 de septiembre (BOJA núm. 182, de 20 de septiembre de 2.019), y en uso de las facultades que le confieren, tiene atribuidas las facultades de representación del órgano de Gobierno de la Comunidad Autónoma y la competencia para resolver y autorizar un encargo a medios propios regulados en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

PRIMERO. 2.- El Instituto Andaluz de la Mujer actualmente está adscrito a la Viceconsejería de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía según el artículo 4, apartado 5 del Decreto 106/2019, de 12 de febrero por el que se establece la estructura orgánica de la citada Consejería.

PRIMERO. 3.- Conforme a lo dispuesto por su Ley de creación, el Instituto Andaluz de la Mujer tendrá como finalidad (artículo 3º del Decreto 1 /1989, de 10 de enero):

- a) Promover las condiciones para que la igualdad del hombre y la mujer andaluces sea real y efectiva.
- b) Hacer posible la participación y presencia de la mujer en la vida política, económica, cultural y social.
- c) Superar cualquier discriminación laboral, cultura, económica o política de la mujer.

PRIMERO. 4.- El Decreto 106/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, en su artículo 5 le asigna que las competencias se ejercerán por el Instituto Andaluz de la Mujer, en concreto, en sus apartados:

- b) La coordinación y establecimiento de las directrices para la elaboración del Plan Estratégico para la igualdad entre mujeres y hombres en Andalucía.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 4/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- d) La determinación, vertebración, evaluación y coordinación de todas las actuaciones en materia de igualdad competencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- h) La sensibilización social y la prevención de todas las formas de violencia contra la mujer, basadas en el respeto a los derechos fundamentales de las personas. Se realizarán campañas de información y sensibilización, garantizando el acceso a las mismas de todas las personas con especiales dificultades de integración y, particularmente, de las personas con discapacidad.
- j) Y en general, todas aquellas que le atribuyan la normativa vigente y las que expresamente le sean delegadas.

PRIMERO.5.- En la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, señala en su disposición adicional única que “el Instituto Andaluz de la Mujer, como organismo autónomo adscrito a la Consejería competente en materia de igualdad, será el encargado de la coordinación de las políticas de igualdad. Esta misma ley señala en su articulado las habilitaciones competenciales que se asignan al Instituto Andaluz de la Mujer para poder adjudicar el objeto del presente encargo, Así, en el art. 7. Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres, art. 20. 5 “Igualdad de oportunidades en la Educación Superior, art. 30,4 y 5 “Acoso sexual y acoso por razón de sexo, art. 33 “Protección frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo, art. 34.2 “Actuaciones de responsabilidad social de las empresas en materia de igualdad, art. 35 “Marca de excelencia en igualdad” , art. 36.2 “Derecho y deber de la corresponsabilidad de hombres y mujeres en el ámbito público y privado, art. 38.1 “Conciliación en las empresas privadas, art. 51.1 “Sociedad de la información y el conocimiento, art. 52 bis. 2 a) e) f) y g) “Mujeres jóvenes” , art 54. 3 y 4 “Participación social” ; art. 55 “Fomento de las asociaciones de mujeres” , art. 57 Imagen de la mujer y del hombre” .

PRIMERO. 6.- El artículo 68 de la citada Ley 12/2007, de 26 de noviembre, denominado “Defensa del principio de igualdad de género” señala que “Corresponde al Instituto Andaluz de la Mujer la defensa y asistencia a las mujeres ante situaciones de discriminación por razón de sexo, y la promoción del cumplimiento del principio de igualdad de trato de mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Andalucía”

SEGUNDO. -JUSTIFICACIÓN DEL RECURSO AL ENCARGO

El artículo 32.1 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público dice que *“Los poderes adjudicadores podrán organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, ya sea de derecho público o de derecho privado, previo encargo a esta, con sujeción a lo dispuesto en este artículo, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado respecto de ellos de conformidad con lo dispuesto en los tres apartados siguientes, y sin perjuicio de los requisitos establecidos para los*

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 5/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

medios propios del ámbito estatal en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El encargo que cumpla dichos requisitos no tendrá la consideración de contrato.”

A nivel autonómico, el artículo 106.1 de la Ley 9/2017, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía establece que *“Las Consejerías, sus agencias y el resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz cuyo capital, aportación constitutiva o participación pertenezca íntegramente a antes de dicho sector y que realicen la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía la realización, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional, de los trabajos y actuaciones que precisen, siempre que ejerzan sobre ellas un control análogo al que ejercen sobre sus propios servicios.”. Al presente encargo le serán de aplicación los extremos establecidos en el artículo 106 de la citada norma, excepto aquellos que se hayan visto desplazados por la nueva regulación básica de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.*

TERCERO. -APLICACIÓN DE TARIFAS AL MEDIO PROPIO

El artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público regula los encargos que los poderes adjudicadores pueden hacer a los medios propios personificados a cambio de una compensación tarifaria al decir que:

“La compensación se establecerá por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado para las actividades objeto de encargo realizadas por el medio propio directamente y, en la forma que reglamentariamente se determine, atendiendo al coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares en los casos en que este coste sea inferior al resultante de aplicar las tarifas a las actividades subcontratadas.

Dichas tarifas se calcularán de manera que representen los costes reales de realización de las unidades producidas directamente por el medio propio.”

Este encargo quedará sujeto a lo dispuesto en este artículo. Mediante Orden de octubre de 2018, la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, ésta aprueba las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL, en ejecución de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre. Posteriormente ha habido diferentes resoluciones de actualización de estas tarifas emitidas por la Secretaría General de Innovación, Industria y Energía. En el momento de la firma de esta resolución, la última actualización de tarifas tiene fecha de 29 de mayo de 2020; Orden del Consejero de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad, por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los Encargos que reciba de la Administración de la Junta de Andalucía y de las Entidades del Sector Público vinculadas o dependientes de ella.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 6/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La valoración económica del coste del servicio se ha calculado en base a la estimación de los consumos máximos y desglosadas las partidas y cuantías susceptibles de subcontratación (“*Servicios externos”).

CUARTO. - JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE SANDETEL

Se ha optado por realizar un encargo a SANDETEL en lugar de realizarlo mediante contratación pública por los siguientes motivos:

1.1 Por ser una opción más eficiente que la contratación pública y resultar sostenible y eficaz

Aplicando criterios de rentabilidad económica, realizar un encargo a SANDETEL supone una opción más eficiente que la contratación pública por las siguientes razones:

- SANDETEL realiza toda de su actividad para la Junta de Andalucía, quien ejerce sobre ésta un control análogo al que ejerce sobre sus propios servicios, siendo la totalidad de su capital de titularidad pública. SANDETEL realiza la parte esencial de su actividad para la Administración de la que es medio propio de modo que, el 100 por cien de sus actividades se lleven a cabo en el ejercicio de los cometidos que le han sido confiados por el poder adjudicador que hace el encargo.
- Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL opera con unos criterios diferentes de los de mercado repercutiendo los costes reales sin margen de beneficio como en el caso de empresas privadas, de manera que el coste de ejecución material de las actividades desarrolladas por la entidad presenta un balance positivo frente a la alternativa de que esa misma actividad la desarrollaran empresa privadas.
- La centralización de la contratación de servicios genera economías de escala y aumenta el poder de negociación con los proveedores. SANDETEL obtiene precios en determinados servicios que no podrían ser obtenidos de forma individual por los organismos.
- Un elemento relevante en la decisión de aprovisionamiento mediante encargo a un medio propio es la complejidad técnica de la actividad que realiza SANDETEL y la concurrencia de una pluralidad de prestaciones relacionadas entre sí. En estos casos, tal complejidad se corresponde con un plazo de ejecución largo. Los equipos de trabajo que se han ido creando en SANDETEL son multidisciplinarios, lo que permite dar una respuesta ágil a las actividades encomendadas. De esta forma, con el encargo de los servicios de asistencia técnica especializada se atiende a criterios de eficacia en la gestión, simplificación y agilidad de los procedimientos y sostenibilidad económica.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 7/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- SANDETEL, como instrumental de la Junta de Andalucía, atesora un importante Know-How sobre las políticas y estrategias de la Consejería que tiene las competencias en materia de igualdad en la Junta de Andalucía, en las materias en ejercicio de éstas, habiendo tenido un rol muy importante en la formulación, ejecución y/o evaluación de las mismas desde su constitución en 1998. El conocimiento específico acumulado de SANDETEL constituye un activo intangible de gran valor del que carecen otros agentes que operan en el mercado y cuya transferencia a dicho mercado supondría el incremento de los costes como resultado de la aplicación del correspondiente margen de beneficio.
- El control financiero al que SANDETEL, como ente instrumental del sector público andaluz, está sometida por parte de la Intervención General de la Junta de Andalucía con el objeto de comprobar su funcionamiento económico-financiero, permite verificar la eficiente asignación de los recursos en los encargos, así como la sujeción al criterio de repercusión en los mismos de los costes reales, sin el incremento en el coste que supone el margen de beneficio que aplican las empresas privadas.
- La diversidad y complejidad de las actuaciones que conlleva el presente encargo se beneficia en la coordinación general de todas las actuaciones en una línea coherente de desarrollo que en caso de hacerse mediante contratación pública conllevaría la inevitable fragmentación de objetos y pérdida de la eficiencia, eficacia y hasta de coherencia imposibilitando los aprovechamientos del ejercicio de las economías de escala en un proyecto integral.
- SANDETEL, en la actualidad, presta los servicios del encargo denominado “Gestión del Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres, 900 200 999” . Con la finalidad de aprovechar las sinergias generadas en este proyecto, dicho número de teléfono gratuito será canal telefónico de entrada de las solicitudes de servicio que generan los servicios descritos en el presente encargo. Esto supone un ahorro de costes directos e indirectos, al no necesitar nuevas campañas de difusión y mayor eficiencia al poder llegar a más personas usuarias, proporcionando más servicios con los mismos recursos tecnológicos.

Por tanto, la elección del encargo frente al aprovisionamiento mediante contratistas a través de licitaciones públicas responde a elementos de eficiencia y racionalidad económica, y a una mayor eficacia de la actuación administrativa.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, SANDETEL se considera una entidad idónea para llevar a cabo las actividades propias de su objeto social puesto que, según sus estatutos, tiene la consideración de medio propio y servicio técnico y además dispone de medios suficientes e idóneos para realizar las prestaciones objeto de este encargo. Asimismo, acudir a este medio propio supone una opción más eficiente que la contratación pública y resulta sostenible y eficaz, aplicando criterios de rentabilidad económica.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 8/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1.2 Por razones de seguridad pública

SANDETEL, como sociedad dotada de personal experto sobre la calidad de la prestación del servicio, sobre la protección de datos, la confidencialidad de la información del ciudadano y las medidas de seguridad adicionales para los ficheros que se generen, aporta el más estricto control posible sobre los datos personales generados en la prestación de los servicios, derivado de la entrada en vigor del nuevo Reglamento Europeo 2016/679, de 27 de abril, General de Protección de Datos Personales, que en su Considerando 39 y en sus artículos 32 y siguientes alude a la seguridad como principio y obligación en el tratamiento de datos personales; así como de las exigencias de seguridad incluidas en el Esquema Nacional de Seguridad y la regulación sobre Administración Electrónica.

La capa de control en la prestación de los servicios que aporta SANDETEL permite un mayor control y seguridad de la información que fluye desde la Administración a la Ciudadanía y viceversa mediante auditorias de calidad. Dicha información debe tener una especial salvaguarda en la infraestructura de almacenamiento de datos de SANDETEL. Es de destacar la especial confiabilidad de SANDETEL en este aspecto por ser un medio propio adscrito a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, sin ánimo de mostrar una mejor prestación del servicio por tener interés comercial, aportando en todo momento la neutralidad necesaria desde un punto de vista de mejor servicio público.

La aportación de valor de SANDETEL en la mejor implementación de medidas de seguridad en el ámbito de las telecomunicaciones e informática se basa en tanto el Esquema Nacional de Seguridad como el Reglamento Europeo de Protección de Datos. Para identificar y determinar con precisión las condiciones contempladas en la ley podemos acudir a las definiciones que ambos nos ofrecen.

La prestación de servicios por SANDETEL aporta medidas de muy alta seguridad, a la vez que garantizan la compatibilidad y la comunicabilidad, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, basadas en los siguientes aspectos:

- Uso de equipamiento propio de Telecomunicaciones de SANDETEL de la Red Privada de Telecomunicaciones titularidad de la Junta de Andalucía. Todas las comunicaciones de voz y datos producidas durante la prestación del servicio se producen dentro de esta red segura de comunicaciones, no teniendo que implementar medidas especiales de protección de la información en tránsito tal y como recoge el artículo 21.1 del ENS, que necesariamente han de gestionarse y pueden estar sujetas a fallos. De esta manera se asegura la comunicabilidad y seguridad de las comunicaciones con la máxima eficiencia y eficacia. Al mismo tiempo, de esta forma no es necesario interconectar redes de terceros con las redes y servicios informáticos de la Junta de Andalucía para la prestación del servicio, con la necesaria protección perimetral tal y como recoge el artículo 22 del ENS, cuya securización también sería necesaria operar, gestionar y está sujeta a fallos de seguridad y de disponibilidad.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 9/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Centro experto en seguridad de la Junta de Andalucía operado por SANDETEL. Mediante encargo de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior SANDETEL gestiona el centro Andalucía CERT, teniendo por tanto un equipo experto en seguridad que audita los servicios gestionados por SANDETEL en el ámbito del Esquema Nacional de Seguridad, asegurando el cumplimiento del artículo 34 del ENS con la mejor eficacia y eficiencia.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, SANDETEL se considera conveniente por razones de seguridad pública la necesidad de disponer de los bienes o servicios suministrados por el medio propio o servicio técnico.

QUINTO. - OBJETO SOCIAL DE SANDETEL, RELACIÓN CON EL OBJETO DEL ENCARGO

SANDETEL es una sociedad mercantil del sector público andaluz, conforme a los artículos 75 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, y artículo 4 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2020, de 2 de marzo.

De acuerdo con el Decreto 76/2014 de 11 de marzo, de la Consejería de la Presidencia, SANDETEL tiene por objeto social la realización de actividades de carácter instrumental y/o técnico para (entre otros): la ejecución material de las actuaciones derivadas de las políticas de seguridad de los sistemas de Información y telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía, el desarrollo de actividades instrumentales y/o técnicas de la política informática junto con las políticas estratégicas de aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, y sus entes instrumentales, y la gestión, desarrollo y ejecución de los aspectos instrumentales y técnicos de los programas y actuaciones relativos al desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía.

Concurriendo razones de eficiencia, derivadas de la condición jurídica de SANDETEL, tras el Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se presta conformidad para que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público, el reconocimiento en los estatutos de SANDETEL de la condición de medio propio personificado de la Junta de Andalucía, así como derivadas del sistema de tarifas, y de la solvencia técnica de SANDETEL para la prestación de servicios como el objeto de este encargo, además de por la razón de las propias características del servicio a prestar, resulta de conveniencia acudir a la figura del encargo a un medio propio que dispone de los medios materiales y personales.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 10/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

SEXTO. -TARIFAS

En aplicación de lo dispuesto en el precitado artículo 32 LCSP, todos los servicios de este encargo serán facturados mediante las tarifas de SANDETEL, aprobadas mediante Orden de 15 de octubre de 2018, la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, en ejecución de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre. Posteriormente ha habido diferentes resoluciones de actualización de estas tarifas emitidas por la Secretaría General de Innovación, Industria y Energía. En el momento de la firma de esta resolución, la última actualización de tarifas tiene fecha de 29 de mayo de 2020; Orden del Consejero de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad, por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los Encargos que reciba de la Administración de la Junta de Andalucía y de las Entidades del Sector Público vinculadas o dependientes de ella.

SÉPTIMO. - SUBCONTRATACIÓN

La ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en su artículo 32.7, establece:
“A los negocios jurídicos que los entes destinatarios del encargo celebren en ejecución del encargo recibido de conformidad con el presente artículo, se le aplicarán las siguientes reglas:
a) El contrato quedará sometido a esta Ley, en los términos que sean procedentes, de acuerdo con la naturaleza de la entidad que los celebre y el tipo y valor estimado de los mismos y, en todo caso, cuando el medio propio no sea un poder adjudicador se le aplicarán las normas contenidas en el Título I del Libro Tercero de la presente Ley.
b) El importe de las prestaciones parciales que el medio propio pueda contratar con terceros no excederá del 50 por ciento de la cuantía del encargo. No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación. No será aplicable lo establecido en esta letra a los contratos de obras que celebren los medios propios a los que se les haya encargado una concesión, ya sea de obras o de servicios. Igualmente, no será de aplicación en los supuestos en los que la gestión del servicio público se efectúe mediante la creación de entidades de derecho público destinadas a este fin, ni a aquellos en que la misma se atribuya a una sociedad de derecho privado cuyo capital sea, en su totalidad, de titularidad pública.
Tampoco será aplicable a los contratos que celebren los medios propios a los que se les haya encargado la prestación de servicios informáticos y tecnológicos a la Administración Pública con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, así como a los que celebren los medios propios cuyas funciones sean el fomento de las telecomunicaciones, el desarrollo de la sociedad de la información y sociedad digital.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 11/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Excepcionalmente podrá superarse dicho porcentaje de contratación siempre que el encargo al medio propio se base en razones de seguridad, en la naturaleza de la prestación que requiera un mayor control en la ejecución de la misma, o en razones de urgencia que demanden una mayor celeridad en su ejecución.

Bajo este literal de la ley y teniendo en cuenta los servicios que constituyen el objeto del contrato, se va a producir una subcontratación en la ejecución de este encargo que figura desglosado en las partidas y cuantías en el anexo III “valoración económica. Presupuesto” .

Vistos los antecedentes de hecho, los fundamentos de derecho y las demás normas de general aplicación, a propuesta del Servicio de Formación y Empleo de Mujeres, esta Dirección del Instituto Andaluz de la Mujer (en adelante IAM), en uso de las facultades que tiene conferidas y acreditándose en el expediente que la ejecución de los servicios por la vía del encargo, frente a otras figuras recogidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, supone un beneficio al interés público con motivo de una neutralidad tecnológica necesaria y la debida confidencialidad en el tratamiento de los datos, e información relativas a los medios tecnológicos incluidos en el encargo, así como por eficiencia desde el punto de vista técnico, de seguridad informática y económico.

DISPONGO

PRIMERO. OBJETO

Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), la prestación de los servicios de soporte tecnológico al Instituto Andaluz de la Mujer (IAM) para la implantación, seguimiento y evaluación del II Plan Estratégico para la Igualdad de las Mujeres y Hombres en Andalucía, y para la ejecución de las medidas que la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, tiene asignadas al Instituto Andaluz de la Mujer, denominado “GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA IGUALDAD DE TRATO DE MUJERES Y HOMBRES Y PARA LA CONCILIACIÓN DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER” , con el objetivo de insertar y hacer sostenibles las políticas de igualdad entre mujeres y hombres en Andalucía en el necesario desarrollo de la Sociedad de la Información, en los términos contenidos en este documento, bajo la supervisión de la dirección técnica de los trabajos y según el proyecto técnico que se incluye como Anexo I a la presente resolución.

SEGUNDO. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Para realizar el seguimiento del encargo y velar por las obligaciones recogidas en el mismo, la Dirección Técnica del encargo recaerá en la persona titular del servicio de Formación y Empleo de Mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 12/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

SANDETEL, designará a una persona interlocutora para la supervisión y gestión del proyecto (Dirección Técnica del Proyecto), por cada una de las Unidades de Trabajo como responsables de la ejecución del encargo.

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

TERCERO. CONDICIONES DE REALIZACIÓN

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados como consecuencia de la ejecución del presente servicio serán propiedad del Instituto Andaluz de la Mujer, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el autor material de los trabajos.

SANDETEL renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Consejería.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación corresponden únicamente al IAM

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas informáticos, SANDETEL acepta expresamente que la propiedad de los productos que se obtengan al amparo del presente encargo corresponde únicamente a la Junta de Andalucía, con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

SANDETEL acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del encargo corresponden al IAM. SANDETEL no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado el IAM para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente encargo fuera de las circunstancias y fines de ésta, ni una vez terminada la vigencia de este.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 13/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CUARTO. RECURSOS Y TRABAJOS ESTIMADOS

Al objeto de elaborar el presupuesto del encargo, se ha realizado una estimación inicial de los trabajos que está previsto acometer en el marco de la misma y del equipo necesario para la realización de los trabajos encargados. La asignación de recursos y la asignación de tareas a estos recursos en el marco del presente encargo se realizarán a petición de la Dirección Técnica del Instituto Andaluz de la Mujer junto con las personas designadas como responsables del proyecto por SANDETEL. Para el seguimiento de los trabajos se realizarán informes de progreso, en los que se dará cuenta de la marcha de los mismos mediante la presentación y análisis, para cada actuación, de datos sobre las actividades realizadas y sus objetivos alcanzados, resultados obtenidos, esfuerzo empleado y coste incurrido, seguimiento económico y proyecciones de gasto.

El presupuesto se ha calculado en base a la estimación de los consumos máximos de la valoración económica. Para ello se efectuado un análisis de la carga de trabajo que se estima necesaria para la ejecución del encargo. Para la prestación del servicio se estima una fase inicial de toma de requisitos, donde se definirán de forma más concreta los requerimientos y necesidades por parte del Instituto Andaluz de la Mujer así como el diseño de los productos y servicios a desarrollar y su ejecución. A continuación, y coincidiendo con la segunda anualidad del encargo se iniciaría una segunda fase de mayor ejecución de los procesos diseñados en la primera anualidad donde se desarrollarán principalmente la mayoría de las actividades preveyendo una mayor carga de trabajo.

Con respecto a la UNIDAD DE TRABAJO 1. “Operación del servicio” , el presupuesto se ha previsto tras analizar la carga de trabajo necesaria para las distintas fases del proyecto: fase inicial/planificación, fase desarrollo y puesta en marcha y fase seguimiento y evaluación continua.

Asesores/as Nivel 1 Atención

Se detallan las unidades previstas para el encargo:

- Año 2022 (12 meses), se ha presupuestado un total de 24 unidades Laboral 8 y 9 unidades Ampliación Capacidad Premium.
- Año 2023 (11 meses), se ha presupuestado un total de 22 unidades Laboral 8 y 9 unidades Ampliación Capacidad Premium.

Para el cálculo de las unidades presupuestadas, se ha estimado un ligero aumento para el año 2023 de las unidades de Ampliación Capacidad Premium, al considerarse que las interacciones aumenten una vez que el proyecto se haya afianzado y esté más difundido entre la Ciudadanía y Entidades a las que se prestará el servicio y se ofrezcan más recursos.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 14/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Consultores/as Nivel 2 Atención

Se detallan las unidades previstas para el encargo:

- Año 2022 (12 meses), se ha presupuestado un total de 36 unidades de Segundo Nivel Funcional Avanzado.
- Año 2023 (11 meses), se ha presupuestado un total de 33 unidades de Segundo Nivel Funcional Avanzado.

Esta unidad participa activamente en todas las fases del proyecto por la naturaleza de las tareas que se detallan en la Memoria Técnica, por lo que, se considera necesario prever una contratación lineal de las unidades de trabajo durante el periodo de ejecución del encargo.

Coordinador/a de operaciones / Control de calidad Nivel 3 Atención

Se detallan las unidades previstas para el encargo:

- Año 2022 (12 meses), se ha presupuestado un total de 5,50 unidades de Servicio Calidad Contact Center Avanzado
- Año 2023 (11 meses), se ha presupuestado un total de 5,50 unidades de Servicio Calidad Contact Center Avanzado

Para el cálculo de las unidades presupuestadas, se ha estimado que durante el año 2023 se va a precisar una mayor cantidad de recursos que para el año 2022, debido a que la fase de ejecución del proyecto, la carga de trabajo en las actividades propias de la unidad (seguimiento trabajo desarrollado unidades Nivel 1 y Nivel 2 Atención, análisis de datos, elaboración de informes, control de la prestación del servicio, etc...) se ven incrementadas por la previsión de aumento de interacciones una vez que el proyecto se haya afianzado y esté más difundido entre la Ciudadanía y Entidades a las que se prestará el servicio y se ofrezcan más recursos.

Asistencia técnica Aplicación Gestión del Proyecto

Se detallan las unidades previstas para el encargo:

- Año 2022 (12 meses), se ha presupuestado un total de 420 unidades de Analista Programador Experto.
- Año 2023 (11 meses), se ha presupuestado un total de 385 unidades de Analista Programador Experto.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 15/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Los trabajos de asistencia técnica para la adaptación a las consideraciones establecidas en el encargo técnico del proyecto, implica que en las fases inicial y desarrollo precisen de la carga de trabajo necesaria para que la de gestión de los procesos se adapte a los requerimientos funcionales y parametrizaciones necesarias para este encargo, lo que justifica la previsión de de horas de trabajo en análisis funcional y consultoría previa durante el año 2022 y su mantenimiento para 2023.

En la UNIDAD DE TRABAJO 2. “Servicio de generación de contenidos y formación digital” , en la fase inicial se desarrollarán servicios de consultoría para la definición de las acciones formativas a desarrollar así como para planificar y diseñar los contenidos a generar correspondientes a la ejecución de la anualidad de 2022, en la siguiente fase se prevé aumentar la ejecución de todo lo diseñado y planificado correspondiendo con la anualidad de 2023.

Por último, el presupuesto anual de la UNIDAD DE TRABAJO 3. “Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones” , se ha calculado en base a la respuesta a la planificación planteada por el Instituto Andaluz de la Mujer. En el presupuesto anual de esta Unidad se destinará lo presupuestado a dos servicios, uno de Oficina de Proyectos de Desarrollo y otro de Desarrollo/Mantenimiento. En la fase 1 de la planificación entraría en primer lugar el Servicio de Oficina de Proyectos para la toma de requerimientos, documentación, y planificación para los siguientes servicios de Desarrollo que se iniciarían en la siguiente fase. Cabe mención indicar, que los equipos que se conformen para cada servicio de esta unidad, se irán formalizando y capacitando dependiendo de la fase ejecución en la que nos encontremos, y cuya dedicación será variable en el tiempo según la demanda y la misma planificación.

QUINTO. - PLAZO

Los trabajos relacionados con la ejecución de este encargo se realizarán desde el día 1 de enero de 2022 y finalizará el 30 de noviembre de 2023, sin perjuicio de la posibilidad de prórroga, que será acordada por el órgano que aprueba la presente resolución.

SEXTO. IMPORTE ECONÓMICO

Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto máximo de UN MILLÓN DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS NOVENTA EUROS Y NOVENTA Y TRES CÉNTIMOS (1.284.790,93 €), correspondiendo a 12 meses de 2022 y a 11 meses de 2023, y que será certificado de acuerdo a las tarifas unitarias definidas conforma el artículo 32 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014 , definidas en la Orden de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio del 15 de octubre de 2018, por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S. A. en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, siendo de aplicación las actualizadas

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 16/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

mediante Orden de 29 de mayo de 2020, del Consejero de Economía, Conocimiento, Empresa y Universidad, por la que se aprueban las tarifas aplicables de las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S. A.

Dicho gasto no se encuentra sujeto a IVA según lo dispuesto en el artículo 7.8º.C) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, al no estar incluidos los servicios objetos del presente encargo en la relación de servicios detallada en el artículo 7.8º. F) de dicha Ley.

El presupuesto se ha calculado en base a la estimación de los consumos máximos de la valoración económica del Anexo III.

Este gasto tiene carácter plurianual en base al artículo 40 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de Junta de Andalucía, aprobada por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, y se imputará a la partida presupuestaria del presupuesto del Instituto Andaluz de la Mujer con las anualidades siguientes:

ANUALIDAD	PARTIDA PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO
2022	1631010000 G/32G/22830/00 01	658.560,57
2023	1631010000 G/32G/22830/00 01	626.230,36
TOTAL		1.284.790,93 €

SÉPTIMO. - FACTURACIÓN

Las tarifas aplicables serán las recogidas en la última Orden de Tarifas de SANDETEL, aprobadas por Orden del Consejero de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidades de fecha 29 de mayo de 2020, o Resolución de actualización de éstas, por la Consejería de la que dependa SANDETEL como medio propio personificado, vigentes en el periodo de prestación del servicio en cada caso considerando que de esta forma se cumpliría con el mandato establecido en el art. 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se recoge que las tarifas deben representar los costes reales de realización de las unidades producidas.

Las tarifas vigentes en el momento de la prestación de los servicios serán las aplicables a la facturación de dichos servicios.

La facturación de los servicios será de carácter mensual.

En cada factura se aportará la siguiente información:

- Certificado en el que conste la aplicación de las tarifas aprobadas a los trabajos ejecutados, conforme al artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la

Administración de la Junta de Andalucía y el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

- En el caso de prestaciones parciales que el medio propio contrate con terceros, relación valorada con las facturas abonadas por el medio propio.
- No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.

OCTAVO. - FORMA DE PAGO

La acreditación o justificación de los pagos se realizará mediante certificación en la que conste la aplicación de las tarifas aplicables para los trabajos ejecutados. De esta forma el abono de las cantidades aprobadas en el encargo se realizará conforme a la actuación mensual efectivamente realizada, mediante certificaciones mensuales o, en su caso, por tarea realizada, aprobadas por la Dirección Técnica del encargo.

En las reuniones de control, cuya periodicidad y soporte documental se establecerá al inicio del servicio, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas durante la prestación del servicio, y que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Las rectificaciones o modificaciones en los trabajos, derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones de SANDETEL, se computarán como horas de trabajo dentro del servicio.

NOVENO. - SEGURIDAD

Se deberá 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 del presente encargo.

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, y considerando la categoría de seguridad de los sistemas conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 18/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

A).- 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 relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades, 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 contraseñas) 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.

Los trabajos deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para la protección adecuada de la información que constituye 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 del presente encargo.

Adicionalmente, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz. Los proyectos deberán tener en cuenta la normativa que en el Marco de Seguridad de las TIC haya dictado la Junta de Andalucía.

En los **encargos con tratamiento de datos personales**: Habrán de respetarse, además de las medida de seguridad aludidas en el párrafo anterior, las medidas de seguridad específicamente definidas en el Anexo de Protección de Datos, que se determinarán en función de la naturaleza de los datos tratados y de las condiciones del tratamiento, conforme establecen el Reglamento UE 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD y GDD).]

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 19/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

DÉCIMO. - MODIFICACIÓN DEL ENCARGO

Si fuese necesario introducir alguna modificación en el encargo, o revocar el mismo, ésta deberá acordarse mediante resolución de la Dirección del Instituto Andaluz de la Mujer, sobre la base de la propuesta realizada por la Dirección Técnica del encargo, que incluirá los documentos justificativos que describan y valoren dicha modificación.

Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución del encargo sobre lo previsto al iniciarse el expediente, modificaciones en el mismo o por cualesquiera otras razones de interés público debidamente justificadas se produjese desajuste entre las anualidades establecidas y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, se procederá a reajustar las anualidades por el mismo órgano que efectuó el encargo, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

DECIMOPRIMERO. -INSTRUCCIONES DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN

Se faculta a la persona titular de la jefatura del Servicio de Formación y Empleo de Mujeres, del Instituto Andaluz de la Mujer, para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente resolución.

DECIMOSEGUNDO. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

A CONFIDENCIALIDAD

SANDETEL, como medio propio deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del encargo, pudiendo poner en conocimiento de terceros aquella información que le autorice expresamente la Secretaría General del Instituto Andaluz de la Mujer, a los exclusivos efectos de ejecución del encargo. Este compromiso debe trasladarse a los miembros de su organización y se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso del poder adjudicador que le hace el encargo, siendo en todo caso necesario que se trasladen las presentes pautas de confidencialidad a los precitados terceros.

B PROTECCIÓN DE DATOS.

SANDETEL, deberá cumplir el 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 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPD y GDD) y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos.

Para ello, y en aplicación analógica de la disposición adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, la persona contratista tendrá la consideración de encargado del tratamiento en el caso en que la contratación implique el acceso de SANDETEL a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable el poder adjudicador que hace el encargo. En este supuesto, el acceso a esos

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 20/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito

B.1 Tratamiento de datos personales.

Cuando la ejecución del encargo requiera el tratamiento por SANDETEL de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, SANDETEL deberá tratar los datos personales de los cuales el poder adjudicador es responsable de la manera que se especifica en el Anexo II de esta resolución, que describe en detalle los datos personales a proteger, el tratamiento a realizar y las medidas a implementar, así como la finalidad para la cual se cederán los datos personales.

En caso de que, como consecuencia de la ejecución del encargo, resultara necesaria la modificación de lo estipulado en el Anexo II “Tratamiento de Datos Personales”, SANDETEL, a través del responsable del encargo en la entidad, lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el poder adjudicador estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Por lo tanto, sobre el poder adjudicador recaen las responsabilidades, establecidas en la normativa de aplicación, del Responsable del tratamiento mientras que SANDETEL ostenta las establecidas para el encargado del tratamiento. No obstante, si este último destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones de la presente Resolución y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo en dicho caso de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

B.2. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, SANDETEL, como encargada del tratamiento, se obliga a garantizar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en la presente Resolución y demás documentos aplicables a la ejecución del encargo, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o nacional que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;
- b No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del presente encargo.
- c Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.
En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el ANEXO II.
- d Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del encargo, así como sobre los que resulten de su tratamiento,

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 21/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del encargado del tratamiento, siendo deber de SANDETEL instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación objeto del encargo.
- e Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este encargo y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del poder adjudicador, responsable del tratamiento, dicha documentación acreditativa.
 - f Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
 - g Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar, ceder ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
 - h Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al poder adjudicador, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el medio propio como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
 - i Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo II, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por SANDETEL por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
 - j Según corresponda y se indique en el Anexo II, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control del poder adjudicador o bajo el control directo o indirecto de SANDETEL, u otros que hayan sido expresamente por el mismo, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 22/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- k Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por el poder adjudicador, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en esta Resolución o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.
 En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea SANDETEL se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, SANDETEL informará por escrito al poder adjudicador de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al mismo, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.
- l De conformidad con el artículo 33 del RGPD, comunicar al poder adjudicador, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del encargo. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al poder adjudicador con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.
- n SANDETEL asistirá al poder adjudicador, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- o Colaborar con el poder adjudicador en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 23/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- p Asimismo, pondrá a disposición del mismo, a requerimiento de este, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en esta Resolución y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Junta de Andalucía.
- q En los casos en que la normativa así lo exija, llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del poder adjudicador, responsable del tratamiento, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- r Disponer de evidencias que demuestren el cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del órgano de contratación a su requerimiento. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- s Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo II relativo al Tratamiento de Datos Personales, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el órgano de contratación y la persona adjudicataria a que hace referencia el artículo 28.3 del RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen tendrán la misma duración que la prestación objeto de este encargo, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del encargo, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del mismo.

B.3. Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones.

La subcontratación con terceros de la ejecución del encargo se entenderá aceptada por el poder adjudicador, en virtud de esta Resolución, cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones del órgano de contratación.
- Que SANDETEL y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición del poder adjudicador.

SANDETEL informará al poder adjudicador de cualquier cambio en las condiciones de la subcontratación que afecte a las condiciones antes establecidas, a efectos de que dicho poder adjudicador se manifieste sobre la autorización o no del mismo.

B.4. Información sobre tratamiento de datos personales contenidos en este contrato y los necesarios para su tramitación.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 24/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Los datos de carácter personal contenidos en este encargo y los necesarios para su gestión serán tratados por el poder adjudicador con la finalidad de llevar a cabo la gestión presupuestaria y económica del mismo, siendo el responsable del tratamiento el que así esté designado formalmente en el ámbito de la entidad.

La base jurídica del tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal de un fin de interés público y el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía y demás que regule los gastos públicos. No se prevé la comunicación de datos de carácter personal a terceros, salvo las impuestas por el ordenamiento jurídico. Los datos se conservarán por el tiempo que exija la normativa sobre contratación pública, hacienda pública y archivo con fines de interés público.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante el poder adjudicador. Puede ejercer estos derechos mediante una solicitud dirigida al responsable del tratamiento, preferentemente a través del formulario para el ejercicio de estos derechos disponible en www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos. Además, puede solicitar el ejercicio de sus derechos solicitándolo por cualquiera de los medios para presentación de solicitudes y en cualquiera de los registros conformes con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La Directora
Laura Fernández Rubio

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 25/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ANEXO I PROYECTO TÉCNICO

Del encargo a la SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) de los servicios de soporte tecnológico al Instituto Andaluz de la Mujer para la implantación, seguimiento y evaluación del II Plan Estratégico para la Igualdad de las Mujeres y Hombres en Andalucía, y para la ejecución de medidas para la Promoción de la Igualdad de Género de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, denominado “GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA IGUALDAD DE TRATO DE MUJERES Y HOMBRES Y PARA LA CONCILIACIÓN DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER”

Objeto del encargo:

Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), la prestación de los servicios de soporte tecnológico al Instituto Andaluz de la Mujer (IAM) para la implantación, seguimiento y evaluación del II Plan Estratégico para la Igualdad de las Mujeres y Hombres en Andalucía, y para la ejecución de las medidas que la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, tiene asignadas al Instituto Andaluz de la Mujer, denominado “GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA IGUALDAD DE TRATO DE MUJERES Y HOMBRES Y PARA LA CONCILIACIÓN DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER” , con el objetivo de insertar y hacer sostenibles las políticas de igualdad entre mujeres y hombres en Andalucía en el necesario desarrollo de la Sociedad de la Información, en los términos contenidos en este documento, bajo la supervisión de la dirección técnica de los trabajos y según este proyecto técnico.

Materias sobre las que se desarrolla el objeto:

- Plan Estratégico para la Igualdad de las Mujeres y Hombres en Andalucía, y los servicios de asesoramiento a Consejerías, entidades locales, Universidades de Andalucía.
- Planes de Igualdad en las empresas, medidas dirigidas a evitar cualquier discriminación entre mujeres y hombres en las empresas, y medidas de protección eficaz frente al acoso sexual y por razón de sexo.
- Igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de la corresponsabilidad entre hombres y mujeres y de la conciliación entre la vida personal, familiar y profesional.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 26/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- d) Marca de Excelencia en Igualdad en Andalucía.
- e) Observatorio andaluz de la publicidad no sexista.

PRIMERO. OBJETIVOS GENERALES DE LAS ACTUACIONES OBJETO DEL ENCARGO

El objetivo del presente documento es detallar en qué consiste el Servicio de Asesoramiento Integral y Soporte Tecnológico para la implantación, seguimiento y evaluación del II Plan Estratégico para la Igualdad de las Mujeres y Hombres en Andalucía, y para la ejecución de medidas para la Promoción de la Igualdad de Género de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre que el Instituto Andaluz de la Mujer tiene asignadas mediante encargo de gestión prestado por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. (SANDETEL).

La finalidad de este encargo es el desarrollo y mantenimiento de distintas Unidades de Trabajo que implementen los siguientes objetivos generales:

1. Asesoramiento y soporte tecnológico para la realización de las acciones de implantación, seguimiento y evaluación del II Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres de la Ley 12/2007.
2. Asesoramiento y soporte tecnológico a las Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía y a las entidades locales de Andalucía en el proceso de elaboración de los planes previstos en los apartados 2 y 3 del artículo 7 de la Ley 12/2007.
3. Asesoramiento y soporte tecnológico a las Universidades de Andalucía para la elaboración de sus planes de igualdad y prevención de la discriminación del apartado 5 del artículo 20 de la Ley 12/2007.
4. Asesoramiento técnico experto y especializado para la elaboración de análisis funcionales y soportes para el desarrollo de los sistemas de la información relacionados con los planes de igualdad en las empresas, y especialmente en el impulso de la implantación de protocolos, manifiestos u otros instrumentos para la prevención y tratamiento del acoso sexual y por razón de sexo.
5. Ejecución de acciones de difusión, información, formación y sensibilización en materia de planes de igualdad en el ámbito laboral y en la negociación colectiva.
6. Elaboración y mantenimiento de herramientas y materiales informáticos y soporte de la página web del IAM para facilitar la realización de las distintas fases de un plan de igualdad.
7. Realizar las actividades necesarias para el mantenimiento, diseño, actualización los contenidos, soporte y realización de los catálogos formativos de la plataforma de teleformación del IAM, en sus apartados dirigidos a empresas, entidades locales y asociaciones de mujeres.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 27/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8. Apoyo técnico y tecnológico para la difusión, sensibilización, formación y colaboración en el ámbito de la corresponsabilidad y la conciliación para la consecución de la igualdad entre mujeres y hombres entre entidades adscritas a la Red Andaluza de Entidades Conciliadoras (RAEC)
9. Apoyo técnico para la gestión de la presentación de solicitudes al reconocimiento de la Marca de excelencia en igualdad, y para la comprobación de las evidencias de las candidaturas presentadas.
10. Apoyo técnico para la gestionar el Observatorio Andaluz Publicidad no Sexista como instrumento de canalización de las quejas y valoraciones de la ciudadanía sobre los mensajes sexistas de la publicidad
11. Revisión, diseño, actualización, mantenimiento y desarrollo de todos los contenidos gráficos de las materias objeto del encargo.

La descripción de los trabajos objetos del Encargo no tienen carácter exhaustivo ni limitativo, de forma que el servicio de asesoramiento integral y soporte tecnológico dará respuesta, bajo demanda, a todas las necesidades del Instituto Andaluz de la Mujer, relacionadas con el desarrollo del cumplimiento de las actuaciones que se describen.

SEGUNDO. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES OBJETO DEL ENCARGO

Los servicios a desarrollar bajo este encargo, irán orientados al desarrollo de las siguientes actividades.

2.1. ASESORAMIENTO Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACCIONES DE IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE II PLAN ESTRATÉGICO PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES DE LA LEY 12/2007. (objetivos generales 1, 2 y 3)

1. Asesoramiento técnico especializado en el proceso de elaboración y adecuación de los Planes específicos de igualdad a las Consejerías, Universidades y Entidades locales, en relación a sus contenidos, líneas y directrices previstas en el Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Andalucía.
2. Elaboración de herramientas informáticas, materiales e instrumentos para la formulación, adaptación y alineación de los planes específicos de igualdad de las Consejerías,

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 28/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Universidades y Entidades Locales con respecto al Plan Estratégico de Mujeres y Hombres de Andalucía.
3. Soporte en la determinación de procesos y estrategias de participación en el marco de los planes específicos de igualdad de las Consejerías, Universidades y Entidades Locales Andaluzas.
 4. Construcción de un sistema de seguimiento y evaluación, alineado con el Plan Estratégico de Mujeres y Hombres de Andalucía, para unificar la recogida de información, análisis y síntesis de los datos.
 5. Apoyo y soporte técnico especializado a las Consejerías, Universidades y Entidades locales para la realización de la evaluación intermedia y final de sus planes específicos de igualdad mediante la elaboración de una herramienta de recogida de información, análisis y explotación de datos.
 6. Asistencia técnica para la gestión del proceso de remisión por parte las entidades locales de sus planes específicos de igualdad al Instituto Andaluz de la Mujer, con carácter previo a su aprobación.
 7. Apoyo y soporte técnico especializado para la realización del seguimiento del PEIMHA
 8. Soporte técnico especializado para la realización de las reuniones de la Comisión del Plan Estratégico, así como asesoramiento técnico.
 9. Realización de actividades de dinamización como encuentros y foros, y espacios colaborativos y de construcción de sinergias entre instituciones. De la misma forma, apoyo en la estrategia de comunicación del Plan Estratégico a través de espacios de visibilización de buenas prácticas.

2. 2. SOPORTE TECNOLÓGICO PARA EL ASESORAMIENTO A EMPRESAS PARA LA ELABORACIÓN, EN TODAS SUS FASES DE PLANES Y MEDIDAS DE IGUALDAD (objetivo general. 4, 5 y 6)

A través de los soportes tecnológicos e informáticos diseñados y ejecutados se ofrecerá el Servicio de Asesoramiento a empresas en igualdad “EQUIPA” ofreciendo un Asesoramiento técnico experto y especializado para la elaboración, implantación, seguimiento y evaluación de planes y medidas de igualdad en las empresas, y especialmente en el impulso de la implantación de protocolos u otros instrumentos para la prevención y tratamiento del acoso sexual y por razón de sexo.

2.2.1. El Servicio de Asesoramiento a las empresas se orientará a:

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 29/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. Responder a las consultas formuladas por los canales establecidos y, en su caso, elaborar informes personalizados.
2. Informar sobre la normativa y procesos necesarios para la elaboración del plan de igualdad.
3. Informar sobre la igualdad retributiva en la empresa y auditorías salariales.
4. Informar sobre la elaboración de protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.
5. Asesoramiento a las empresas sobre la realización del diagnóstico en igualdad
6. Asesoramiento sobre las herramientas disponibles en el servicio de asesoramiento a empresas “equipa” .
7. Seguimiento estadístico mensual de las consultas formuladas para la gestión de la base de datos en función de las categorías que se establezcan para la posterior explotación y análisis de la información disponible.
8. Explotación y análisis de la información disponible en las bases de datos de seguimiento.
9. Realización de informes en torno a la inclusión del principio de IOMH en el ámbito laboral en los casos que se le requieran.
10. Asesoramiento en cualquiera de las materias relacionadas con el servicio de asesoramiento en igualdad a las empresas “equipa” .
11. Asesoramiento en el uso de las herramientas y formularios del servicio “equipa” .
12. Mantenimiento, diseño, actualización y mejora del Área de Empleo y Empresas de la web del IAM y de las herramientas informáticas de apoyo al Servicio “Equipa.
13. Elaboración de FAQ sobre la igualdad en la empresa y documentación que soporte y contenido al asesoramiento en igualdad en las empresas.

2.2.2. La difusión, información, sensibilización y formación en materia entre mujeres y hombres, la negociación colectiva y corresponsabilidad se concretará a través de acciones como las siguientes:

1. Difusión e información de actuaciones y servicios en igualdad en las empresas.
2. Elaboración periódica de un Boletín “equipa.
3. Realización de webinar sobre temáticas relacionadas con la igualdad en la empresa.
4. Desarrollo de contenidos en diferentes soportes sobre la igualdad en la negociación colectiva.
5. Gestión de formato MOOC de la formación.

2.2.3. El desarrollo y mantenimiento, bajo demanda, de herramientas y materiales informáticos y soportes de la página web del IAM para facilitar las distintas fases de un plan de igualdad.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 30/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. Mantenimiento y actualización de las herramientas informáticas actualmente existentes para la igualdad en la empresa que actualmente hay en la página web del IAM.
2. Diseño, desarrollo e implantación de nuevas herramientas en consonancia con los contenidos del asesoramiento en igualdad en la empresa.

2.3. ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE LA PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN DEL IAM Y OTROS RECURSOS DE TELEFORMACIÓN (objetivo general 7)

Las actuaciones posibles a desarrollar serán las siguientes:

1. Administración del Área de Empleo y Empresas y del Área de Coordinación de la plataforma de teleformación del IAM
2. Tutorización de cursos online del catálogo formativo del Área de Empleo y Empresas
3. Actualización y desarrollo de contenidos para nuevas acciones formativas del Área de Empleo y Empresas
4. Actualización de los contenidos desarrollados en formatos compatibles con plataforma moodle (scorm, Mooc, etc)
5. Revisión de los contenidos del catálogo formativo del Área de Coordinación de la plataforma de teleformación del IAM (Asocia)
6. Puesta en marcha y seguimiento de las acciones formativas online del Área de Coordinación (cursos automatizados)
7. Gestión de incidencias y resolución de consultas de la plataforma
8. Matriculación y gestión de los certificados de participación del alumnado de las acciones formativas tutorizadas.
9. Gestión de recursos en formato MOOC.

2.4. DINAMIZACIÓN, MANTENIMIENTO DE LA RED ANDALUZA DE ENTIDADES CONCILIADORAS (R.A.E.C) (objetivo general 8)

Los trabajos consistirán en:

1. Apoyo en el soporte tecnológico de la gestión y tramitación de las nuevas adhesiones a la R.A.E.C
2. Proponer y elaborar unos soportes tecnológicos para una estrategia metodológica colaborativa capaz de marcar las pautas, mecanismos y herramientas para la creación, dinamización y desarrollo de un entorno virtual que tenga la finalidad de fomentar y sensibilizar sobre la conciliación y la corresponsabilidad en Andalucía.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 31/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3. Creación de una plataforma o entorno de trabajo colaborativo para las entidades adheridas a la R.A.E.C, que permita el diseño y desarrollo de líneas estratégicas de mejora de la conciliación y la corresponsabilidad en los ámbitos laboral y privado.
4. Apoyo para la realización de actuaciones de dinamización de la Red Andaluza de Entidades Conciliadoras, entre las entidades adheridas, donde se contemplen la gestión de webinar y cursos en formato MOOC.

2.5. APOYO TECNOLÓGICO PARA LA GESTIÓN DE LA CONVOCATORIA DE LA MARCA DE EXCELENCIA EN IGUALDAD (objetivo general 9)

Se proporcionará, bajo demanda, soporte tecnológico y apoyo técnico para la gestión del proceso de presentación de las solicitudes al reconocimiento de la Marca de Excelencia en igualdad y de comprobación y valoración de las evidencias de las candidaturas presentadas.

El apoyo técnico se orientará a:

1. Revisión, actualización, modificación y mantenimiento de la herramienta informática ValorANDoMEI que dará soporte a la tramitación de la convocatoria.
2. Gestión y análisis de las solicitudes presentadas
3. Análisis para la valoración de las evidencias
4. Acompañamiento y seguimiento de las empresas candidatas en el proceso de acreditación y subsanación de las evidencias presentadas
5. Propuesta de empresas para la concesión de la Marca de excelencia en Igualdad

2.6. DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA PUBLICIDAD SEXISTA EN ANDALUCÍA A TRAVÉS DEL OBSERVATORIO ANDALUZ DE LA PUBLICIDAD NO SEXISTA (objetivo general 10)

Las actuaciones contenidas en esta línea se orientarán a:

1. Actualización y gestión de las herramientas del Observatorio para la formación y concienciación ciudadana que permite la identificación de los mensajes sexistas en la publicidad: Página web, curso online sobre publicidad sexista, redes sociales,, etc
2. Soporte tecnológico para la gestión de quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía sobre los mensajes sexistas contenidos en los medios de comunicación.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 32/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3. Recogida de iniciativas y aportaciones ciudadanas con valoraciones positivas de los mensajes publicitarios
4. Sensibilización y contacto con las empresas y medios que generan la publicidad para potenciar una mayor concienciación entre las empresas anunciantes y publicistas e impulsar una labor de arbitraje, sensibilización y toma de conciencia.

2.7. DISEÑO, DIFUSIÓN, ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE TODOS LOS CONTENIDOS GRÁFICOS DE LOS MATERIALES DEL ENCARGO. (objetivo general 11)

Entre las posibles actuaciones a desarrollar se definen las siguientes:

1. Elaboración de adaptaciones gráficas con los principales resultados de la ejecución y la evaluación intermedia y final del PEIMHA para su difusión en redes sociales
2. Elaboración de documentos (incluido diseño y maquetación) con la información sintetizada para el seguimiento anual y las evaluaciones del PEIMHA.
3. Diseño gráfico de contenidos desarrollados en el Servicio “Equipa”
4. Diseño de contenidos desarrollados en formatos compatibles con plataforma moodle (scorm, Mooc, etc)
5. Diseño gráfico de contenidos desarrollados para la dinamización de las entidades asdcris a la RAEC
6. Diseño gráfico de los contenidos actualizados y desarrollados en el Observatorio de la Publicidad no sexista
7. Entre los elementos y productos que pueden desarrollarse, en las distintas Unidades de Trabajo del encargo están: Banners, Infografías, Videos, Cartelería, Boletines o Newsletter, Contenido informativo o formativo, Documentos divulgativos y Materiales de difusión.
8. Gestión de las webinar que se planifiquen en el resto de las Unidades de Trabajo.

TERCERO. ALCANCE

3.1 UNIDADES DE TRABAJO DE LOS SERVICIOS A DESARROLLAR POR SANDETEL

Para el desarrollo de las actividades contempladas en el apartado anterior, el servicio a prestar por SANDETEL, se estructurará en las siguientes Unidades de Trabajo:

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 33/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. Operación del Servicio
2. Servicios de elaboración de contenidos y formación digital
3. Servicios de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones

A continuación se detallan las condiciones y características de estas Unidades de Trabajo. Las funciones y responsabilidades de estas unidades se describen en el apartado *4.1 Funciones y Responsabilidades* del presente documento.

3.2 CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.2.1. UNIDAD DE TRABAJO 1. Operación del Servicio

Las solicitudes de información/atención de los diferentes colectivos a los que está destinado este servicio (Ciudadanía, Empresas, Administraciones Públicas, Universidades, etc..) se canalizarán, al objeto de aprovechar las sinergias generadas, a través del Teléfono Andaluz de Información y Atención a las Mujeres, 900 200 999, de titularidad del Instituto Andaluz de la Mujer. Cuando se reciba una llamada relacionada con el objeto del presente encargo, las responsables de la atención telefónica a las personas usuarias de la línea 900 200 999, derivarán la llamada a la Unidad de Trabajo de Operación del Servicio que será la encargada de gestionar el equipo de Nivel I compuesto por Asesoras/es con horario de atención de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos nacionales y autonómicos.

Para aquellas consultas que requieran atención especializada por la complejidad de las cuestiones, se derivarán al equipo de Nivel II compuesto por Consultoras/es con horario de atención de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos nacionales y autonómicos.

Todas las llamadas objeto de este encargo que sean derivadas a la Unidad de Trabajo de Operación del Servicio serán grabadas.

3.2.2. UNIDAD DE TRABAJO 2. Servicios de elaboración de contenidos y formación digital

El objetivo principal de los distintos elementos que componen esta Unidad de Trabajo, es el de facilitar la divulgación y el acercamiento a los distintos públicos objetivo de las actuaciones previstas a desarrollar en el presente encargo, aprovechando las ventajas y posibilidades que ofrece hoy en día el nuevo contexto digital en el que se mueve la sociedad.

Una buena labor de divulgación permitirá maximizar el uso y aprovechamiento de los distintos servicios públicos, lo que redundará directamente en su sostenibilidad. Para lograrlo, se ha de comunicar acorde a los nuevos canales y medios de comunicación y a los nuevos hábitos de consumo de información y contenidos.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 34/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

SANDETEL por su conocimiento de la materia y como entidad pública de referencia en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación pone a disposición del Instituto Andaluz de la Mujer, una serie de servicios especializados en la elaboración, dinamización y diseño de contenidos, así como en la puesta en marcha de actuaciones de sensibilización y capacitación digital.

Dado que la naturaleza y actividades a desarrollar en el marco del presente encargo son muy variadas, el nivel de servicio será definido y acordado específicamente en cada actividad a desarrollar dentro del encargo.

Las actividades y funciones asociadas a los servicios incluidos en esta Unidad de Trabajo, vienen descritas a nivel general en el punto CUARTO. ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE PROYECTO, concretamente en el 4.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

3.2.3. UNIDAD DE TRABAJO 3. Servicios de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones

Tiene por objeto asegurar la disponibilidad y aprovechamiento de los sistemas de información disponibles en el Instituto Andaluz de la Mujer para el ejercicio de sus competencias.

Las actividades asociadas al mantenimiento integral de los sistemas de información consisten principalmente en la propuesta, definición, coordinación funcional y técnica del desarrollo, control de calidad, control de riesgos, desarrollo, implantación, configuración y soporte técnico de los mismos.

En el ámbito concreto del desarrollo, quedaría dentro del alcance del presente Encargo el mantenimiento integral de aquellos sistemas de información existentes en el Instituto Andaluz de la Mujer y que no disponen de un contrato independiente, entendiéndose por mantenimiento integral no solo el mantenimiento correctivo (corrección de errores detectados), sino también el mantenimiento evolutivo necesario para dar respuesta a los nuevos requisitos planteados por el Organismo; el mantenimiento adaptativo, necesario para adaptarse a cambios en las infraestructuras software o en las plataformas y herramientas corporativas de carácter horizontal con las que se integran; y el mantenimiento perfectivo, para maximizar la disponibilidad y el rendimiento de todos ellos; todo ello solicitado bajo demanda y consensuado con la Dirección del Proyecto. Del mismo modo, entraría dentro del alcance del Encargo la posibilidad de solicitar a SANDETEL, bajo demanda, tareas puntuales de desarrollo (análisis, diseño, codificación y pruebas) en los casos en los que existan importantes riesgos o incertidumbres técnicas, donde la alta especialización de SANDETEL, y su conocimiento en todo tipo de sectores y tecnologías, debe permitir al Instituto Andaluz de la Mujer afrontar mejor los riesgos correspondientes, y siempre consensuado con la Dirección del Proyecto.

Las actividades y funciones asociadas a los servicios incluidos en este servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, como son Oficina de Proyectos de Desarrollo y Servicio de

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 35/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Desarrollo/Mantenimiento, vienen descritas a nivel general en el punto CUARTO. ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE PROYECTO, concretamente en el 4.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

3.2.4. Local, sede y medios materiales

La prestación del servicio y la selección de sede es competencia del prestador del servicio, y contará con la infraestructura y recursos suficientes para la prestación del servicio.

3.2.5. Aplicación informática e infraestructura telefónica y de soporte

SANDETEL suministra y gestiona toda Infraestructura Técnica necesaria para la prestación de los servicios anteriormente descritos: Suministro y soporte a las comunicaciones de Red Corporativa de la Junta de Andalucía, así como del Hardware y Software de la Infraestructura de Contact Center:

- ACD (Distribuidor automático de llamadas, Herramientas de Reporting de Actividad etc.
- Servicios de Monitorización y Vigilancia 24x7 para garantizar la disponibilidad de la infraestructura técnica).
- Provisión y/ modificación de servicios sobre la infraestructura de Contact Center.
- Atención de peticiones y consultas realizadas por los usuarios.
- Gestión, registro y tratamiento de incidencias detectadas por el sistema de monitorización propio así como de las comunicadas por los usuarios a través de las herramientas de ticketing, llamadas telefónicas o correo electrónico.
- Definición e implantación del sistema de monitorización de los servicios de Contact Center.
- Configuración de alarmas sobre las infraestructuras de Contact Center, servidores de grabación e infraestructuras de alojamiento.
- Gestión, registro, seguimiento y ejecución de trabajos programados sobre las infraestructuras.
- Coordinación con el cliente, gestión de las comunicaciones y avisos.
- Documentación de actividades, redacción de procedimientos e instrucciones técnicas para la correcta ejecución de trabajos sobre las infraestructuras de Contact Center y Grabadoras.
- Definición, desarrollo e implantación de informes y cuadro de mandos con los indicadores definidos por el Organismo.
- Gestión de contratos de Soporte Técnico a las Infraestructuras, licitación y seguimiento, de manera que se garantice la disponibilidad de dichas Infraestructuras SANDETEL

Por parte de SANDETEL se ha desarrollado el sistema de información para la gestión de las interacciones del Teléfono Andaluz de Información y Atención a las Mujeres, 900 200 999. Con el objeto de aprovechar las sinergias generadas en este proyecto, es competencia de SANDETEL efectuar las parametrizaciones y adaptaciones necesarias para que esta herramienta sirva para gestionar las solicitudes de servicio relacionadas con el objeto de este encargo. Además, se utilizará como herramienta de work-flow de trabajo para el reporte y escalado que se genere entre las distintas Unidades de Trabajo que forman parte del proyecto que permita efectuar trazabilidad de las acciones realizadas.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 36/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Este sistema de información (ORANTES) dispone de las funcionalidades necesarias para realizar las siguientes actuaciones:

- Gestión de Contactos entre la ciudadanía y el IAM
- Gestión de solicitudes de Información
- Escalado de solicitudes de información entre los agentes de diferentes niveles
- Definición de estructura de tipificación de consultas
- Seguridad de Información

Esta herramienta de gestión de contacto tiene las prestaciones propias de ContactCenter de última generación: integración de los canales de atención (Teléfono/ Correo/ Web etc.), Gestor Documental, Publicación de Noticias de Interés, Gestión del trabajo Pendiente, Monitorización on line de la carga de trabajo entrante etc..

Dispone de acceso vía Web con lo que permite el teletrabajo en caso de contingencias tipo Covid - 19 que requieran que el servicio no se pueda prestar en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

Es competencia de SANDETEL, tanto el mantenimiento correctivo como la resolución de cualquier incidencia técnica que se origine en la aplicación. Por otro lado, el desarrollo de nuevas funcionalidades a las ya existentes, requerirán la aprobación de la Dirección de Proyecto puesto que estarán asociadas a una estimación de horas en función de los requerimientos y nuevas funcionalidades que precise la aplicación.

La infraestructura que requiere la línea asociada de telefonía, precisa de las siguientes operaciones:

- Configuración de la centralita telefónica para el servicio
- Integración telefónica en el sistema de numeración de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía
- Dotación de línea de voz y datos en los puestos de trabajo
- Licencias telefónicas para las/os agentes del servicio
- Interconexión de redes privadas
- Servidores de aplicaciones y bases de datos

Cualquier intercambio de información, se realizará mediante herramientas corporativas de la Junta de Andalucía, como puede ser el servicio de consigna, haciendo uso de la protección de descarga mediante contraseña.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 37/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

A la finalización del encargo, se proporcionará toda la documentación y apoyo necesario a la entidad que se le haga el nuevo encargo con el fin de dar continuidad al Servicio, se ofrecerá toda la documentación funcional y técnica utilizada en el actual encargo, así como un acompañamiento durante la fase de traspaso del Servicio durante un máximo de un mes.

CUARTO. ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE PROYECTO

4.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

El Instituto Andaluz de la Mujer ejercerá la superior dirección de los trabajos, y designará la persona Responsable del Proyecto, identificándola como Dirección Técnica, sin perjuicio de las instrucciones que pueda dar sobre el desarrollo del encargo en atención al apartado DECIMOPRIMERO de la resolución.

SANDETEL, nombrará a un interlocutor/a encargado de la supervisión y gestión del proyecto (Dirección Técnica del Proyecto), por cada una de las Unidades de Trabajo.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

Director/a Técnico/a del Proyecto

Jefe/a del Proyecto

Responsable Técnico

Equipo de proyecto

Director/a Técnico del Proyecto

Es la persona designada en el apartado SEGUNDO de la resolución, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe/a del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 38/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo (tanto del Jefe/a de Proyecto como del equipo del Proyecto) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos. Una vez aprobada por el Director/a del Proyecto la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el Jefe/a de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del Director/a del Proyecto.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

Jefe/a de Proyecto

Es aportado por SANDETEL, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Director/a del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Director/a del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar al Director/a del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Realizar la gestión del proyecto en las condiciones más eficaces y rentable para los intereses del Instituto Andaluz de la Mujer haciendo hincapié en el cumplimiento de los indicadores y dentro del marco presupuestario.
- Participación en el desarrollo estratégico y táctico dentro de la Dirección del Proyecto.
- Revisar las cargas de trabajo de cada Unidad.
- Análisis y seguimiento de las estadísticas del servicio.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 39/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Responsable Técnico

SANDETEL designará a las personas que ostentarán la condición de Responsable Técnico, siendo cada una de ellas responsable de las tres Unidades de Trabajo de las que se compone el proyecto.

Sus funciones principales, serán las siguientes:

- Recibir las solicitudes de servicio y soporte técnico especializado, asignando dichas peticiones a los equipos técnicos involucrados.
- Organizar la correcta ejecución de los trabajos de acuerdo con la planificación establecida.
- Dimensionar y asegurar la adecuación de los equipos técnicos a las necesidades del servicio.
- Proponer las soluciones y alternativas tecnológicas necesarias para la correcta ejecución de las peticiones, así como mejoras sobre los sistemas de información en el ámbito del desarrollo de aplicaciones.
- Proponer la planificación temporal de los trabajos y, en su caso, la valoración económica asociada a las peticiones.
- Asegurar la calidad de los aplicativos desarrollados colaborando en la realización de las pruebas oportunas.
- Realizar la entrega de los resultados parciales y finales obtenidos en la ejecución de los proyectos.
- Aplicar la metodología y criterios de desarrollo establecidos por el Instituto Andaluz de la Mujer.
- Para la Unidad de Trabajo de Desarrollo/Mantenimiento, informar al Gestor de Release de aquellos riesgos que puedan afectar a la calidad de los trabajos, proponiendo las medidas preventivas y correctivas que sean necesarias.
- Apoyar la resolución de incidencias que pudieran producirse sobre el correcto funcionamiento de las Unidades de Trabajo
- Para la Unidad de Trabajo de Desarrollo/Mantenimiento.
 - Informar al Gestor de Release de aquellos riesgos que puedan afectar a la calidad de los trabajos, proponiendo las medidas preventivas y correctivas que sean necesarias.
 - Solicitar los accesos necesarios a las distintas aplicaciones de soporte, entornos e infraestructuras TI del Instituto Andaluz por la Mujer por parte de los equipos técnicos.

Equipo de Proyecto

El equipo de proyecto será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente proyecto. SANDETEL aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe/a de Proyecto y de cuantas personas técnicas de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarias.

El equipo de trabajo deberá estar formado en todas las herramientas necesarias para la prestación de los servicios objetos del presente encargo.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 40/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La formación del equipo de trabajo tanto en tramitación como en uso de herramientas correrá a cargo de SANDETEL. Si a lo largo de la ejecución del encargo se produjeran cambios en las herramientas de uso, la formación al equipo de trabajo también correrá a cargo de SANDETEL.

QUINTO. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DE CADA UNIDAD DE TRABAJO

Para alcanzar los objetivos descritos en los apartados Primero y Segundo del presente ANEXO, el proyecto se estructura en las **Unidades de Trabajo** que se detallan a continuación:

- **OPERACIÓN DEL SERVICIO**

Desarrollan los trabajos relacionados con las Unidades de Trabajo detalladas en el epígrafe Segundo del presente ANEXO:

- ✓ Asesoramiento y Soporte Tecnológico para la realización de las acciones de implantación, seguimiento y evaluación de II Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres de la Ley 12/2007. (objetivos generales 1, 2 y 3)
- ✓ Asesoramiento a empresas para la elaboración, en todas sus fases de planes y medidas de igualdad (objetivo general. 4, 5 y 6)
- ✓ Administración, mantenimiento y desarrollo de la plataforma de teleformación del IAM y otros recursos de teleformación (objetivo general 7)
- ✓ Dinamización y mantenimiento de la Red Andaluza de Entidades Conciliadoras (R.A.E.C) (objetivo general 8)
- ✓ Apoyo técnico a la gestión de la convocatoria de la Marca de Excelencia en Igualdad (objetivo general 9)
- ✓ Desarrollo y gestión del seguimiento de la publicidad sexista en Andalucía a través del Observatorio Andaluz de la Publicidad No Sexista (objetivo general 10)

La Unidad de Trabajo se estructura en dos niveles, que desempeñan las siguientes funciones:

- **Asesoras/es Nivel I Atención:**

- Atención Primer Nivel a canales atención Teléfono, Correo y Web para la atención y asesoramiento a Empresas en Planes de Igualdad y Organismos de la Junta de Andalucía en Planes Estratégicos de Igualdad.
- Atención consultas relacionadas con Marca de Excelencia y denuncias Publicidad Sexista.
- Gestión solicitudes y atención consultas e incidencias plataforma Moodle de los cursos de teleformación.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 41/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Derivar a las/os Consultoras/es Nivel II Atención aquellas solicitudes de servicio que requieran atención especializada.
- o **Consultoras/es Nivel II Atención:**
 - Asesoría consultoría expertos para la atención especializada a consultas especializadas de empresas en Planes de Igualdad y Organismos de la Junta de Andalucía en Planes Estratégicos.
 - Soporte y formación a Equipo de Nivel 1.
 - Confección contenidos de cursos teleformación y Equipa.
 - Responder en tiempo y forma las solicitudes de servicio que precisen atención especializada.
 - Derivar a los responsables designados por el Instituto Andaluz de la Mujer aquellas solicitudes de servicio que requieran su intervención.
- o **Nivel III Coordinador/a de Operaciones / Control de Calidad:**
 - Revisar y controlar las interacciones que se llevan a cabo entre las unidades de Nivel I y Nivel II.
 - Revisar y atender las reclamaciones, además de proponer medidas preventivas y correctivas para la solución de no conformidades.
 - Planificar las formaciones nuevas y de reciclaje.
 - Revisar, conjuntamente con los Niveles II, documentación del servicio para detectar necesidad de actualización o creación.
 - Seguimiento y control del desempeño de la unidad de atención telefónica.
 - Elaborar informes de seguimiento.
 - Elaboración de reportes diarios e informes mensuales y anuales, además de informes de procedimientos específicos.
 - Planificar el calendario de evaluaciones trimestrales para el control de la calidad del servicio prestado.
 - Revisar las cargas de trabajo de cada Unidad.
 - Análisis y seguimiento de las estadísticas del servicio.
- o **Asistencia Técnica Aplicación de Gestión Interacciones ORANTES:**
 - Parametrización y Desarrollo adaptaciones de la Aplicación Gestión Interacciones ORANTES, aplicación actual del teléfono de atención a las Mujeres del Instituto Andaluz de las Mujeres para el censado, control, escalado del trabajo y Gestor Documental.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 42/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La aplicación ORANTES gestionará las interacciones de servicio entre todas las unidades y marcará el work-flow de trabajo en el proyecto.

- **SERVICIOS DE ELABORACIÓN DE CONTENIDOS Y FORMACIÓN DIGITAL**

Desarrollan los trabajos relacionados con las Unidades de Trabajo detalladas en el epígrafe Segundo del presente ANEXO:

- ✓ Asesoramiento y Soporte Tecnológico para la realización de las acciones de implantación, seguimiento y evaluación de II Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres de la Ley 12/2007. (objetivos generales 1, 2 y 3)
- ✓ Asesoramiento a empresas para la elaboración, en todas sus fases de planes y medidas de igualdad (objetivo general. 4, 5 y 6)
- ✓ Administración, mantenimiento y desarrollo de la plataforma de teleformación del IAM y otros recursos de teleformación (objetivo general 7)
- ✓ Dinamización y mantenimiento de la Red Andaluza de Entidades Conciliadoras (R.A.E.C) (objetivo general 8)
- ✓ Apoyo técnico a la gestión de la convocatoria de la Marca de Excelencia en Igualdad (objetivo general 9)
- ✓ Desarrollo y gestión del seguimiento de la publicidad sexista en Andalucía a través del Observatorio Andaluz de la Publicidad No Sexista (objetivo general 10)
- ✓ Diseño, difusión, actualización, mantenimiento y desarrollo de todos los contenidos gráficos de los materiales del encargo. (objetivo general 11)

La **Unidad de Trabajo** se estructura en dos niveles, que desempeñan las siguientes funciones:

- **Servicios de elaboración de contenidos, dinamización y diseño gráfico:**
 - Elaboración de contenidos en distintos formatos (artículos, newsletters, banners, infografías, vídeos, etc...) para su difusión a través de los canales del proyecto.
 - Gestión de contenidos en las diferentes plataformas web: revisión y publicación de contenidos, elaboración de guías, normas y manuales de redacción, etc.
 - Organización de webinars y jornadas online.
 - Dinamización y puesta en marcha de entornos colaborativos.
 - Diseño gráfico de contenidos para las diferentes actividades objeto del encargo.
 - Diseño de identidad de marcas, logotipos y manuales de identidad asociados.
 - Diseño y desarrollo de planes de comunicación digital.
 - Coordinación, seguimiento y reporte de las actuaciones.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 43/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- **Servicios de formación en el ámbito digital:**
 - Revisión de contenidos formativos existentes, así como creación y diseño de nuevos contenidos formativos a desarrollar en formato SCORM u otros compatibles con plataforma Moodle.
 - Servicios de secretaría técnica: gestión de inscripciones, emisión de diplomas, gestión de incidencias y resolución de consultas.
 - Puesta en marcha y seguimiento de las acciones formativas que se pongan en marcha en el ámbito del encargo.
 - Administración de la plataforma de teleformación del IAM (CMS Moodle).

- **SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES**

Desarrollan, bajo demanda, los trabajos relacionados con las Unidades de Trabajo detalladas en el epígrafe Segundo del presente ANEXO:

 - ✓ Asesoramiento y Soporte Tecnológico para la realización de las acciones de implantación, seguimiento y evaluación de II Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres de la Ley 12/2007. (objetivos generales 1, 2 y 3)
 - ✓ Asesoramiento a empresas para la elaboración, en todas sus fases de planes y medidas de igualdad (objetivo general. 4, 5 y 6)
 - ✓ Administración, mantenimiento y desarrollo de la plataforma de teleformación del IAM y otros recursos de teleformación (objetivo general 7)
 - ✓ Dinamización y mantenimiento de la Red Andaluza de Entidades Conciliadoras (R.A.E.C) (objetivo general 8)
 - ✓ Apoyo técnico a la gestión de la convocatoria de la Marca de Excelencia en Igualdad (objetivo general 9)

La **Unidad de Trabajo** se estructura en dos niveles, que desempeñan las siguientes funciones:

- **Oficina de Proyectos de Desarrollo:**
 - Asesoramiento funcional y tecnológico
 - Asesoramiento y apoyo a las Incidencias de los productos
 - Asesoramiento y apoyo al desarrollo de aplicaciones
 - Asesoramiento y apoyo en la realización de pruebas
 - Asesoramiento en la evaluación de Alcance de Sistemas
 - Coordinación de procesos de explotación de datos
 - Elaboración de informes de seguimiento y control bajo demanda
 - Estudio de iniciativas y soluciones técnicas

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 44/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Gestión de entregas
 - Gestión técnica de aplicaciones
 - Gestión, control y seguimiento de proyectos
 - Revisión y valoración de ordenes de trabajo
 - Sesiones formativas y de difusión
- o **Servicio de Desarrollo/Mantenimiento:**
- Mantenimiento evolutivo: necesario para dar respuesta a los nuevos requisitos (funcionales y otros) planteados
 - Mantenimiento adaptativo: necesario para la adaptación a cambios en las infraestructuras software o en las plataformas y herramientas corporativas
 - Mantenimiento preventivo: para maximizar la disponibilidad y el rendimiento de todos ellos

SEXTO. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Reuniones de seguimiento, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del/a Director/a Técnico/a del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las Reuniones de seguimiento, la Dirección Técnica del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
- Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar Revisiones Técnicas, para tratar temas puntuales.
- Durante la ejecución de los trabajos objeto del encargo, SANDETEL se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el IAM a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Seguimiento y Jefatura de Proyecto

SANDETEL deberá mantener en todo momento la coordinación y comunicación con el IAM en relación con la prestación del Servicio y, especialmente, una coordinación permanente para la prestación de los servicios relacionados al objeto del presente encargo. Todo ello se llevará a cabo conforme a las instrucciones que al respecto se dicten por el IAM, por medio de la Secretaría General

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 45/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

del IAM , designada para dirigir la actuación en el apartado DECIMOPRIMERO de la Resolución del Encargo.

Para la efectiva y adecuada coordinación y supervisión de Desarrollo de los trabajos se convocará, por la Dirección Técnica de los Trabajos, a SANDETEL a las reuniones que se consideren necesarias.

Para el óptimo Desarrollo de esta coordinación, comunicación y seguimiento por parte de SANDETEL, se nombrará a las personas que desempeñarán la Jefatura del Proyecto y a los responsables técnicos del encargo. La frecuencia de las reuniones, a las que se hace referencia en el párrafo anterior, será ordinariamente al menos una vez cada dos meses.

SÉPTIMO. CALIDAD

SANDETEL garantizará un control de calidad y medición con al menos los siguientes contenidos, y que será revisado y aprobado por la Dirección de los trabajos en la primera reunión ordinaria del Comité de Seguimiento. Los contenidos mínimos de los Controles de Calidad y Medición son:

- Control de la Prestación del Servicio.
- Inspecciones Técnicas trimestrales y Cliente Misterioso en todos los canales.
- Pruebas de homogeneidad y Calidad de la respuesta emitida.
- Control de los tiempos de atención a través de los distintos canales de atención, con el objetivo de detectar tiempos elevados y establecer medidas de corrección si se consideran necesarios.
- Coordinación del Grupo de discusión y puesta en común de temáticas del Servicio.
- Control de Incidencias: Técnicas, RRHH, Documentales etc..
- Control de Infraestructura.
- Emisión de informes de seguimiento.
- Inspecciones de la prestación del Servicio: Acciones de Mejora, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Análisis y respuesta a reclamaciones en la gestión del servicio

OCTAVO. CLÁUSULAS GENERALES

8.1 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

Todo el personal involucrado en la prestación del servicio se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados y que sean concernientes a la prestación.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 46/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En particular, será considerado como información confidencial todo el conocimiento o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios prestados, debiendo el prestatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del proyecto.

8.2 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de SANDETEL.

Los trabajos se desarrollarán en las dependencias de la empresa prestataria, debiendo poner ésta todos los medios necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto de este trabajo, tanto de oficinas, equipamiento informático (microinformático y servidores) y comunicaciones (conexión a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía). Correrán por cuenta de la empresa prestataria los medios materiales que necesite el equipo del proyecto.

Por petición del director del encargo y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones propias del Instituto Andaluz de la Mujer.

8.3 PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados en el desarrollo de la prestación del Servicio serán propiedad de la Junta de Andalucía. El IAM podrá ejercer el derecho de explotación, que comprenderá la reproducción, distribución, comunicación, publicación y transformación.

No obstante, la publicidad y difusión del Servicio corresponderá a SANDETEL, bajo la supervisión del IAM. Realizándose una campaña de forma anual. El objeto de esta línea de trabajo está destinada a dar una mayor visibilidad y conocimiento del teléfono de información a la mujer. Para ello, se prevé el diseño y desarrollo de campañas de comunicación, que tendrán lugar preferentemente en el territorio andaluz, si bien, en función de las necesidades concretas que se determinen, también podrán desarrollarse bajo entornos y/o canales digitales.

Con objeto de identificar las fuentes de financiación, en la señalización exterior de los lugares donde se ejecute el proyecto y, en todo caso, en las actividades de difusión pueda desarrollar en relación con los mismos, deberá constar expresamente, en lugar visible, que se han financiado con cargo a los fondos recibidos del Ministerio de Igualdad, Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género y de la Junta de Andalucía. Se utilizará la imagen institucional de la Administración General del Estado, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1465/1999, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado.

SANDETEL no podrá transferir información alguna sobre los trabajos, su resultado, ni la información de base facilitada, a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido sin el consentimiento previo, por escrito, del IAM, ya que esta información tiene el carácter confidencial,

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 47/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

por lo que se tendrá en todo momento en cuenta lo establecido en la resolución del encargo.

8.4 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los servicios que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el 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 (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la prestación implique el acceso del prestador a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable el IAM, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de éste deberán constar por escrito.

Para el cumplimiento del objeto de este proyecto técnico, el encargado deberá tratar los datos personales. Ello conlleva que éste actúe en calidad de encargado del tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los datos personales. SANDETEL creará, instrumentará y alimentará de datos que serán titularidad del IAM, que conservará en todo caso la capacidad de decisión sobre el contenido de las mismas, y con ello la condición de Responsable del Tratamiento” .

Por tanto, sobre el IAM recaen las responsabilidades del responsable del tratamiento y sobre el prestatario las de encargado de tratamiento. Si el prestatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones de este proyecto técnico y/o la normativa vigente, será considerado también como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

8.5 GESTIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONTROL DE ACCESOS

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 persona usuaria que acceda a la información del sistema debe estar identificada 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.

8.6 USO DE INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 48/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

siguientes:

- Web del Instituto Andaluz de la Mujer y todos los portales que de ella cuelgan
- Aplicación ORANTES
- Consigna Junta de Andalucía
- Correo Corporativo de la Junta de Andalucía
- Herramienta de Gestión de Proyectos (HGP)
- Otras herramientas corporativas u horizontales que sean necesarias para la correcta ejecución del presente encargo, y siempre bajo autorización de la Dirección del Proyecto y en acuerdo con el Instituto Andaluz de la Mujer.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 49/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ANEXO II: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA LA GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA EN IGUALDAD DE TRATO DE MUJERES Y HOMBRES Y LA CONCILIACIÓN DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER

A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en: recogida de datos en la herramienta de gestión de interacciones del servicio aplicación CRM, ORANTES y la grabación de las llamadas relacionadas con el objeto del presente encargo que se reciban a través de la línea 900 200 999. La finalidad y al alcance del tratamiento consiste en “Atención a las personas usuarias para la gestión de la estrategia de asesoramiento y asistencia en igualdad de trato de mujeres y hombres y la conciliación del Instituto Andaluz de la Mujer”

El personal adscrito por SANDETEL, para proporcionar las prestaciones establecidos en la Resolución de encargo a la que corresponde el presente Anexo, puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance encargado.

B) Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso SANDETEL son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados:	Principales colectivos de interesados:	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder:
<i>Datos personales tratados en la atención a las personas usuarias para la gestión de la estrategia de asesoramiento y asistencia en igualdad de trato de mujeres y hombres y la conciliación del Instituto Andaluz de la Mujer</i>	<i>Personas Usuaris de la línea 900 200 999 que requieran los servicios del objeto del presente encargo</i>	<i>Nombre y apellidos, DNI/NIE, dirección, teléfono, email, características personales, económicos, financieros etc...</i>
<i>Recabados de datos del firmante del contrato: y de la oferta Firma del contrato.</i>	<i>Persona física Apoderado de la empresa contratista.</i>	<i>Nombre, apellidos y DNI En su caso, datos de contacto y datos profesionales.</i>

<i>Servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones</i>	<i>Empleados públicos usuarios de las herramientas informáticas a las que se extiende el objeto del Encargo que da cobertura a la prestación del servicio por parte de SAnDeTel</i>	<i>Nombre y apellidos, DNI, teléfono, correo electrónico, puesto que ocupa en organismo público.</i>
<i>Tratamientos incluidos en el Registro de Tratamientos de los Organismos o Consejerías de la Junta de Andalucía a los que se preste el servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones</i>	<i>Ciudadanía, empresas, asociaciones y colectivos relacionados con las competencias de los Organismos y Consejerías, y/o usuarios internos de esta.</i>	<i>Entre otros:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Datos identificativos básicos.</i> • <i>Datos profesionales, académicos y formativos.</i> • <i>Datos bancarios, financieros y económicos.</i> • <i>Estilo de vida, comportamiento y perfil social.</i> • <i>Menores de edad.</i> • <i>Circunstancias sociales y personales.</i> • <i>Datos sensibles (salud, biométricos, etc.)</i> • <i>etc.</i>

C) Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

<input type="checkbox"/> Recogida (captura)	<input type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración
<input type="checkbox"/> Modificación	<input type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)
<input type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión	<input type="checkbox"/> Difusión
<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input type="checkbox"/> Supresión	<input type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas)
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/> Copia de seguridad
<input type="checkbox"/> Recuperación	<input type="checkbox"/> Otros (especificar):	

D) Disposición de los datos al terminar la prestación

Una vez finalice el encargo, SANDETEL debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Entregar al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La entrega debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

E) Medidas de seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

SANDETEL no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del poder adjudicador.

A estos efectos, el personal de SANDETEL debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el poder adjudicador, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos.

FIRMADO POR	LAURA FERNANDEZ RUBIO	23/12/2021	PÁGINA 52/57
VERIFICACIÓN	Pk2jmA569RYBJ77BBUJPLYWQ24TKP9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ANEXO III. VALORACIÓN ECONÓMICA. PRESUPUESTO

A continuación se detalla la valoración económica del Encargo:

Mediante Orden de 28 de abril de 2018, la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, ésta aprueba las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL, en ejecución de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre. Posteriormente ha habido diferentes resoluciones de actualización de estas tarifas emitidas por la Secretaría General de Innovación, Industria y Energía. En el momento de la firma de esta resolución, la última actualización de tarifas tiene fecha de 29 de mayo de 2020; Orden del Consejero de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad, por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los Encargos que reciba de la Administración de la Junta de Andalucía y de las Entidades del Sector Público vinculadas o dependientes de ella.

Dicho gasto no se encuentra sujeto a IVA según lo dispuesto en el artículo 7.8º.C) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, al no estar incluidos los servicios objetos del presente encargo en la relación de servicios detallada en el artículo 7.8º. F) de dicha Ley.

El coste del servicio se representa en la siguiente tabla resumen, calculada en base a la estimación de los consumos máximos del punto CUARTO. RECURSOS Y TRABAJOS ESTIMADOS de la resolución y desglosadas las partidas y cuantías susceptibles de subcontratación (“Servicios externos”):

ANUALIDAD	PARTIDA PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO
2022	1631010000 G/32G/22830/00 01	658.560,57
2023	1631010000 G/32G/22830/00 01	626.230,36
TOTAL		1.284.790,93 €

Anualidad	Importe
2022 (12 meses)	658.560,57 €
2023 (11 meses)	626.230,36 €
TOTAL	1.284.790,93 €

UNIDADES DE TRABAJO	PRESUPUESTO 2022	PRESUPUESTO 2023	PRESUPUESTO TOTAL
Operación del servicio	403.838,85 €	375.646,39 €	779.485,24 €
Servicios de elaboración de contenidos y formación digital	83.695,95 €	79.558,20 €	163.254,15 €
Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	171.025,77 €	171.025,77 €	342.051,54 €
TOTAL	658.560,57 €	626.230,36 €	1.284.790,93 €

DESGLOSE SEGÚN TIPO DE SERVICIO	% PPTO SEGÚN TIPOLOGÍA DEL SERVICIO
Servicios internos	10 %
Servicios externos	90 %
	100 %

Servicios Externos	Servicio Internos
1.151.529,17 €	133.261,76 €

El detalle por cada línea de trabajo se desglosa a continuación:

UNIDAD DE TRABAJO 1: OPERACIÓN DEL SERVICIO

UNIDAD DE TRABAJO 1. Operación del Servicio										Ppto 2022	Ppto 2023	Ppto Total Encargo			
										403.838,85 €	375.646,39 €	779.485,24 €			
Asesores Nivel 1 Atención										Ppto 2022		Ppto 2023		Ppto Total Encargo	
Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Tarifa	Unidades 2022	Unidades 2023	Unidades Totales	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	
Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	Mensual	S-SAC-008	Unidad	Laboral 8	5.700,57 €	24,00	22,00	46,00	121.660,20 €	15.153,48 €	111.521,85 €	13.890,69 €	233.182,05 €	29.044,17 €	
Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	Mensual	S-SAC-021	Unidad	Ampliación Capacidad Premium	3.800,38 €	9,00	9,00	18,00	30.415,05 €	3.788,37 €	30.415,05 €	3.788,37 €	60.830,10 €	7.576,74 €	
Total Ppto									152.075,25 €	18.941,85 €	141.936,90 €	17.679,06 €	294.012,15 €	36.620,91 €	
Consultores Nivel 2 Atención										Ppto 2022		Ppto 2023		Ppto Total Encargo	
Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Tarifa	Unidades 2022	Unidades 2023	Unidades Totales	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	
Servicio Segundo Nivel Funcional Avanzado	Mensual	S-N2C-002	Unidad	Servicio Nivel II Asesoramiento Legal	5.057,92 €	36,00	33,00	69,00	153.479,18 €	28.605,94 €	140.689,25 €	26.222,11 €	294.168,43 €	54.828,05 €	
Total Ppto									182.085,12 €		166.911,36 €		348.996,48 €		
Coordinador/a de operaciones / Control de calidad Nivel 3 Atención										Ppto 2022		Ppto 2023		Ppto Total Encargo	
Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Tarifa	Unidades 2022	Unidades 2023	Unidades Totales	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	
Servicio de Calidad para Contact Centers y Centros de Atención a Usuarios	Mensual	S-QCC-002	Unidad	Servicio Calidad Contact Center Avanzado	5.695,62 €	5,50	5,50	11,00	26.404,55 €	4.921,36 €	26.404,55 €	4.921,36 €	52.809,10 €	9.842,72 €	
Total Ppto									31.325,91 €		31.325,91 €		62.651,82 €		
Asistencia técnica Aplicación Gestión Interacciones Orantes										Ppto 2022		Ppto 2023		Ppto Total Encargo	
Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Tarifa	Unidades 2022	Unidades 2023	Unidades Totales	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	
Aplicación Gestión Interacciones	Mensual	S-MAN-014	Hora	ANALISTA PROGRAMADOR DES AE EXPERTO	46,22 €	420,00	385,00	805,00	19.410,72 €		17.793,16 €		37.203,88 €	0,00 €	
Total Ppto									19.410,72 €		17.793,16 €		37.203,88 €		

La siguiente tabla desglosa la capacidad contratada; volumen de solicitudes de servicio gestionadas y censadas en la aplicación de gestión de interacciones (en la actualidad ORANTES), que se hayan recibido por cualquiera de los canales de atención (teléfono, correo electrónico y Web), para un máximo de 10% de abandonos y tiempo medio de operación (TMO) de 10 minutos.

AD 2022									
Código	Descripción								
	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interacciones.*C	Unidades	
				TMO referencia	0:02:00				
S-SAC-008	Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	Laboral 8	8	3.762	0:10:00	0,20	752	24	
S-SAC-021	Atención a la Ciudadanía	Capacidad Premium		2.508			502	9	
Total Capacidad Tramitación Interacciones Anuales Registradas							22.572		

AD 2023									
Código	Descripción								
	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interacciones.*C	Unidades	
				TMO referencia	0:02:00				
S-SAC-008	Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	Laboral 8	8	3.762	0:10:00	0,20	752	22	
S-SAC-021	Atención a la Ciudadanía	Capacidad Premium		2.508			502	9	
		Nº Mensualidades	1						
Total Capacidad Tramitación Interacciones Anuales Registradas							21.067		

UNIDAD DE TRABAJO 2: SERVICIOS DE ELABORACIÓN DE CONTENIDOS Y FORMACIÓN DIGITAL

UNIDAD DE TRABAJO 2. Servicios de elaboración de contenidos y formación digital										Ppto 2022	Ppto 2023	Ppto Total Encargo			
										83.695,95 €	79.558,20 €	163.254,15 €			
Elaboración de contenidos, dinamización y diseño gráfico										Ppto 2022		Ppto 2023		Ppto Total Encargo	
Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Tarifa	Unidades 2022	Unidades 2023	Unidades Totales	Servicios Externos	Servicios Internos	Servicios Externos	Servicios Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	
Servicios de comunicación digital	Mensual	C-CONS-005	Hora	CONSULTOR/A	36,46 €	290,00	290,00	580,00		10.573,40 €			10.573,40 €	21.146,80 €	
Servicios de comunicación digital	Mensual	C-CONS-004	Hora	CONSULTOR ESPECIALIZADO	51,30 €	600,00	550,00	1.150,00	30.780,00 €		28.215,00 €		58.995,00 €		
Servicios de comunicación digital	Mensual	C-COM-005	Hora	CONTENT MANAGER	34,63 €	372,50	372,50	745,00	12.899,68 €		12.899,68 €		25.799,35 €		
Servicios de comunicación digital	Mensual	C-COM-014	Hora	DISEÑADOR/A GRÁFICO/A	30,78 €	343,40	343,40	686,80	10.569,85 €		10.569,85 €		21.139,70 €		
Total Ppto									54.249,53 €	10.573,40 €	51.684,53 €	10.573,40 €	105.934,05 €	21.146,80 €	
Total Ppto									64.822,93 €		62.257,93 €		127.080,85 €		
Servicios de formación en el ámbito digital										Ppto 2022		Ppto 2023		Ppto Total Encargo	
Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Tarifa	Unidades 2022	Unidades 2023	Unidades Totales	Servicios Externos	Servicios Internos	Servicios Externos	Servicios Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	
Servicios de formación en el ámbito digital	Mensual	C-CONS-006	Hora	TÉCNICO CONSULTORÍA	30,08 €	84,00	77,00	161,00		2.526,72 €		2.316,16 €		4.842,88 €	
Servicios de formación en el ámbito digital	Mensual	C-CONS-007	Hora	TÉCNICO DE APOYO ESPECIALIZADO	38,48 €	424,80	389,40	814,20	16.346,30 €		14.984,11 €		31.330,42 €		
Total Ppto									16.346,30 €	2.526,72 €	14.984,11 €	2.316,16 €	31.330,42 €	4.842,88 €	
Total Ppto									18.873,02 €		17.300,27 €		36.173,30 €		

UNIDAD DE TRABAJO 3: SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

UNIDAD DE TRABAJO 3. Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones										Ppto 2022	Ppto 2023	Ppto Total Encargo			
										171.025,77 €	171.025,77 €	342.051,54 €			
Servicios de Oficina de Proyectos de Desarrollo										Ppto 2022		Ppto 2023		Ppto Total Encargo	
Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Tarifa	Unidades 2022	Unidades 2023	Unidades Totales	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	
Oficina de Proyectos de Desarrollo	Mensual	C-DESA-003	Hora	ANALISTA FUNCIONAL	35,30 €	88,57	80,85	169,42		3.126,39 €		2.854,01 €	0,00 €	5.980,39 €	
	Mensual	S-OPP-009	Hora	ASESOR OP AE SENIOR	52,68 €	509,80	484,95	994,75	26.856,05 €		25.547,35 €		52.403,40 €	0,00 €	
	Mensual	S-OPP-032	Hora	ASESOR OP GEN INTERMEDIO	41,13 €	87,32	404,25	491,57	3.591,39 €		16.626,80 €		20.218,19 €	0,00 €	
Total Ppto									30.447,44 €	3.126,39 €	42.174,15 €	2.854,01 €	5.980,39 €		
Total Ppto									33.573,83 €		45.028,16 €		78.601,99 €		
Servicios de Desarrollo/Mantenimiento										Ppto 2022		Ppto 2023		Ppto Total Encargo	
Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Tarifa	Unidades 2022	Unidades 2023	Unidades Totales	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	Servicios Externos	Servicio Internos	
Desarrollo/Mantenimiento	Mensual	C-DESA-101	Hora	ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA OT EXPERTO	57,77 €	264,60	242,55	507,15	15.285,94 €		14.012,11 €		29.298,06 €	0,00 €	
	Mensual	S-MAN-006	Hora	ANALISTA FUNCIONAL DES AE EXPERTO	52,68 €	617,40	565,95	1.183,35	32.525,87 €		29.815,38 €		62.341,24 €	0,00 €	
	Mensual	S-MAN-014	Hora	ANALISTA PROGRAMADOR DES AE EXPERTO	46,22 €	1.058,40	970,20	2.028,60	48.915,01 €		44.838,76 €		93.753,78 €	0,00 €	
	Mensual	S-MAN-019	Hora	PROGRAMADOR DES AE EXPERTO	38,48 €	1.058,40	970,20	2.028,60	40.725,12 €		37.331,36 €		78.056,47 €	0,00 €	
Total Ppto									137.451,94 €	0,00 €	125.997,61 €	0,00 €	263.449,55 €	0,00 €	
Total Ppto									137.451,94 €		125.997,61 €		263.449,55 €		
										PPTO 2022	PPTO 2023	TOTAL			
										658.560,57 €	626.230,36 €	1.284.790,93 €			