

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT22-00030)

Código:	7GMZ73271KS8579u8UGWrvCQ2QcTk	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/17	

1	OBJETO	3
2	MARCO DEL SERVICIO	3
3	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	4
3.1	<i>Descripción de los servicios profesionales requeridos</i>	4
3.2	<i>Ubicación física y recursos materiales</i>	6
3.3	<i>Material Necesario para la prestación del Servicio</i>	7
3.4	<i>Horario de Servicio</i>	8
3.5	<i>Equipo de Trabajo. Definición de Perfiles. Estimación de Esfuerzos.</i>	9
3.6	<i>Interlocución con SANDETEL</i>	14
3.7	<i>Plan de Formación del equipo de trabajo</i>	15
4	CONDICIONES GENERALES	15
4.1	<i>Organización y Seguimiento de los Trabajos</i>	15
4.2	<i>Aceptación de la Documentación Elaborada y de los Servicios</i>	16
4.3	<i>Régimen del personal del adjudicatario.</i>	16
4.4	<i>Incumplimientos graves</i>	16
5	FACTURACIÓN	17

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvCQ2QcTk	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/17	

1 OBJETO

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

2 MARCO DEL SERVICIO

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

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

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

La implementación realizada por SANDETEL de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía en su modalidad No Presencial se basa en la interrelación de tres unidades independientes de trabajo lo que permite por un lado, la especialización y focalización de las actividades de éstas y, por la otra, una disminución importante de los costes de operación a la vez que aporta mejoras apreciables tanto en los procedimientos y plazos de resolución de consultas como el incremento en la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados:

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

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

La Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel es la unidad responsable de responder las consultas que por falta de información no pueden ser resueltas directamente por las unidades de atención de primer nivel o que por

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvvcQ2QcTk	Fecha	24/10/2022
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/17



el carácter de éstas requieren un nivel de especialización mayor, de mantener actualizada las Bases de Datos de Conocimiento de los Servicios, de acometer jornadas formativas para dotar de conocimientos a los miembros de la Unidad de Recepción de Primer Nivel y de realizar el seguimiento de las respuestas proporcionadas por éstos. También deberá prestar asistencia técnica para la configuración y tramitación telemática de solicitudes, así como realizar propuestas de mejora y elaborar documentos que permitan a la Dirección del Proyecto realizar el seguimiento y evaluación de los servicios prestados y la toma de decisiones.

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

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

3 DESCRIPCIÓN TÉCNICA

3.1 Descripción de los servicios profesionales requeridos

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

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

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

3.1.1 Resolución de consultas o incidencias

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

3.1.2 Mantenimiento de la Base de Datos del Conocimiento

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

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

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

- Organizar y gestionar la información.

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvCQ2QcTk	Fecha	24/10/2022
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/17



- Revisar, actualizar e incorporar documentación a la base de datos de conocimiento para la correcta prestación de los servicios.
- Prevenir el uso de documentos obsoletos.
- Desarrollar manuales, fichas, resúmenes y luego publicarlos en las plataformas y herramientas de gestión del conocimiento.
- Homogeneizar la Información existente, refundiendo o creando nuevos documentos.
- Mantener el tablón de noticias.

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

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

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

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

3.1.3 Formación de la Unidad de Recepción

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

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

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

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

3.1.4 Seguimiento de consultas

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

3.1.5 Propuestas de mejoras

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

Código:	7GMZ73271KS8579u8UGWrvCQ2QcTk	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/17	

3.1.6 Elaboración de informes

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

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

3.1.7 Relación con técnicos de tercera línea

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

3.2 **Ubicación física y recursos materiales**

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

Estas instalaciones, deberán estar dentro de la cobertura de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, con un ancho de banda adecuado para que, en caso de necesidad, facilitar el logado de los agentes telefónicos en la plataforma de gestión de llamadas de SANDETEL, lo que por otra parte permite medir la calidad real del servicio proporcionado desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo.

Serán de cuenta del adjudicatario la totalidad de los costes de la inversión inicial de puesta en marcha del centro de trabajo, incluyendo, además de los costes de provisión y mantenimiento de las líneas necesarias de Red Corporativa para la transmisión de voz sobre IP y datos, los gastos de adecuación de las instalaciones, adquisición de mobiliario, etc.

Se incluye a continuación una estimación aproximada de los costes actuales (IVA incl.) de un servicio principal de Alta Capacidad con un servicio de 1GB 80% garantizado, con un circuito de respaldo del 50% con diversificación de camino.

- Cuota de alta del servicio: 1.972,32€ (Se abona de una única vez al inicio del servicio).

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvcQ2QcTk	Fecha	24/10/2022
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/17



- Cuota mensual: 172,5 € (desde el primer mes hasta la baja de los circuitos)

Los precios anteriormente indicados son orientativos, y podrán ser modificados debido a la actualización de los productos incluidos en el correspondiente catálogo o a un cambio de adjudicatario del lote de datos de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, en cuyo caso, SANDETEL informaría del cambio al adjudicatario con la mayor antelación posible.

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

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

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

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

También es frecuente la participación en jornadas formativas o informativas según las necesidades de los Organismos (webinars, seminarios, coloquios, etc...); o la impartición de nuevas actuaciones de formación de forma urgente, ante la publicación de órdenes de incentivos, órdenes de subvenciones, publicación de listados, etc. que no siempre son planificados con gran antelación por parte de los clientes, y para los que los tiempos de reacción deben ser rápidos y flexibles.

En cuanto a la organización del servicio, debido a la crisis originada por el coronavirus, la atención se realiza como servicio esencial considerando modalidades de trabajo adaptadas a las circunstancias (presencialidad, teletrabajo o mixta). Por tanto, se precisa una infraestructura técnica que permita desarrollar el trabajo en cualquier modalidad sin incidencias

El adjudicatario del contrato deberá asumir el coste de los desplazamientos que el personal de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel deba realizar a las dependencias donde se lleven a cabo estas actuaciones.

3.3 Material Necesario para la prestación del Servicio

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

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

- Los lugares donde se ubiquen los servicios objeto de contratación sean exclusivos. Para eso, el adjudicatario podrá optar por instalar los servicios de este contrato de forma aislada o, aun estando ubicados en los mismos espacios desde donde se presten otros servicios del adjudicatario, que éstos se encuentren físicamente separados por mamparas, etc.

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvvcQ2QcTk	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/17	

- Ordenador Portátil de 15" pulgadas fullhd con cámara para facilitar tanto el teletrabajo como la asistencia a convocatorias de reuniones y jornadas formativas en modo no presencial, monitor, teclado y ratón óptico con los siguientes requisitos mínimos:

- Hardware:

- o Monitor Color 24" fullhd 75 hz (con Display port y HDMI)
- o 8 GB de RAM y Procesador de 4 cores / 8 hilos
- o Disco duro de 256 GB SSD
- o Ethernet 10/100/1000 integrada
- o Tres puertos USB (dos tipo A, uno tipo C)
- o Salida de video tamaño completo (No mini) DP o preferentemente HDMI
- o Salida de cascos y entrada de micrófono.
- o Webcam de al menos 720p (preferible FHD)
- o Teclado Multimedia y ratón óptico
- o Cascos Binaurales con cancelación de ruido para conectar al teléfono o a la tarjeta de sonido.
- o Tarjeta de sonido con salida para cascos y micrófono
- o Amplificador de señal de audio

- Software

- o Dirección de correo electrónico corporativa.
- o Microsoft Windows 10 Profesional, 64 bits
- o Microsoft Office 2019.
- o Internet Explorer 11, Chrome y Firefox, en las últimas versiones.
- o Antivirus
- o Adobe Acrobat Reader

- Servidores de alta disponibilidad: Se deberá proveer de un plan de respaldo de información y carpetas compartidas con accesos limitados por perfiles.

- Equipos Accesorios

- o En el caso del personal con discapacidad, los componentes de los puestos de trabajo y demás herramientas deberán estar adaptados.
- o Material de archivo y mantenimiento de los manuales y la información referente a los servicios prestados.
- o Impresora, fax, proyector y scanner.
- o Cartelería con información del Servicio prestado con tamaño mínimo de 100 cm de ancho x 80 cm de alto. El diseño y producción del cartel será por cuenta de la empresa adjudicataria, una vez SANDETEL le facilite las especificaciones técnicas de los diseños y sea aprobado el diseño final por SANDETEL.

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

3.4 Horario de Servicio

El horario de cobertura de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía suele estar comprendido entre las 08:00 y las 20:00 horas de lunes a viernes, y de 08:00 a 15:00 horas los sábados. Para los servicios de Carácter Especial (Servicios de Emergencias, etc.), el horario de cobertura podrá ser de 24 horas al día, todos los días del año.

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvvcQ2QcTk	Fecha	24/10/2022
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/17



A efecto de pluses, se considerará horario laboral para la prestación de los servicios el definido en el Convenio Colectivo Estatal de Contact Center vigente en cada momento. En cualquier caso, el horario laboral considerado para la prestación de los servicios cubrirá la franja horaria que va desde las 07:00 a las 22:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 07:00 a las 15:00 horas.

Así mismo, de cara a la prestación y pago de los servicios, se considerarán días hábiles aquellos que así sean considerados con carácter nacional y en la Comunidad Autónoma de Andalucía, no computarán por tanto los festivos de carácter local.

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

Inicialmente se estima una duración de las jornadas de trabajo de los integrantes de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel variable entre 4 y 8 horas diarias o equivalente, horas que serán distribuidas según las necesidades de los servicios.

De cara a prestar un mejor servicio en las jornadas de cierre de convocatorias, SANDETEL podría solicitar con un mínimo de 4 horas de antelación la modificación puntual de las franjas de atención de los servicios afectados para extenderlas a sábados o festivos, así como para ampliarlas hasta la hora de cierre de la convocatoria de lunes a viernes.

Cualquier otra modificación que se produzca sobre el horario de cobertura de los servicios será comunicada por escrito por SANDETEL a la empresa con suficiente antelación.

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

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

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

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

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

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

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

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvCQ2QcTk	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/17	

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

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

Técnico de Apoyo de Nivel 2

Perfil administrativo con funciones de apoyo a las actuaciones de los Técnicos de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Nivel 2.

Requisitos:

- Titulado universitario de grado medio o formación profesional de Grado Superior, con especialidad en las materias relacionadas con las temáticas a cubrir. Experiencia acreditada de al menos 2 años en servicios de información y asesoramiento a la ciudadanía.

Técnico de Soporte Tecnológico:

Perfil con funciones de soporte a personas usuarias en Administración Electrónica (Oficinas Virtuales, aplicativos de tramitación y similares), administración de sistemas, asesoramiento, orientación y resolución de incidencias sobre configuración de aplicaciones y equipos.

Requisitos:

- Formación Profesional de Grado Medio o Superior en Aplicaciones Informáticas, Sistemas Microinformáticos y Redes.

Técnico de Soporte Tecnológico Senior:

Perfil con más de 5 años de experiencia en servicios de soporte a personas usuarias en Administración Electrónica (Oficinas Virtuales, aplicativos de tramitación y similares), administración de sistemas, asesoramiento, orientación y resolución de incidencias sobre configuración de aplicaciones y equipos.

Requisitos:

- Ingeniero Técnico o Grado equivalente, Formación Profesional de Grado Medio o Superior en Aplicaciones Informáticas, Sistemas Microinformáticos y Redes.
- Experiencia acreditada de al menos 5 años en servicios de información y soporte a la ciudadanía en Administración Electrónica.
- Certificación ITIL.

Técnico Medio de Soporte TIC Funcional de Segundo Nivel

Perfil de segundo nivel con funciones de soporte tecnológico a unidad de primer nivel de atención/recepción en Administración Electrónica (Oficinas Virtuales, aplicativos de tramitación y similares) respecto de consultas/incidencias que por su naturaleza y/o complejidad no pueden ser atendidas por ésta, al requerir un superior grado de gestión; impartición de acciones formativas a unidad de primer nivel; seguimiento de consultas/incidencias; elaboración de manuales, instrucciones, protocolos u otra documentación similar; elaboración de informes y elevación de propuestas

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvvcQ2QcTk	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/17	

de mejora; interlocución y coordinación con técnicos de niveles superiores; así como cualquier otra que, por las características del puesto o funciones atribuidas, pudiera ser necesario desempeñar.

Requisitos:

- Ingeniero Técnico o Grado equivalente, Formación Profesional de Grado Superior en Aplicaciones Informáticas, Sistemas Microinformáticos y Redes o equivalente.
- Experiencia acreditada de al menos 3 años en soporte tecnológico de segundo nivel en servicios de información y soporte a la ciudadanía en Administración Electrónica.
- Certificación ITIL.
- Conocimientos en:
 - Estructura de las distintas Administraciones Públicas.
 - Normativas y procedimientos de la Administraciones Públicas.
 - Publicaciones oficiales (BOE, BOJA, BOP, etc...)
 - Sistemas Operativos, navegadores, máquinas virtuales, certificación digital, aplicaciones específicas necesarios para la tramitación telemática (@Firma, @ries, Portafirma, Enotipost, Model@, Verificafirma, Notific@, etc.).

Técnico Experto de Soporte TIC Funcional de Segundo Nivel

Perfil de segundo nivel con funciones de soporte tecnológico a unidad de primer nivel de atención/recepción en Administración Electrónica (Oficinas Virtuales, aplicativos de tramitación y similares) respecto de consultas/incidencias que por su naturaleza y/o complejidad no pueden ser atendidas por ésta, al requerir un superior grado de gestión; impartición de acciones formativas a unidad de primer nivel; seguimiento de consultas/incidencias; elaboración de manuales, instrucciones, protocolos u otra documentación similar; redacción de informes y elevación de propuestas de mejora; interlocución y coordinación con técnicos de niveles superiores; así como conocimientos funcionales o técnicos sobre sistema de información en operación de Contact Center/Centro de Servicio a Usuarios.

Este perfil debe ser capaz de realizar tareas del tipo resolución de consultas complejas respecto a los sistemas de Información implicados; mantenimiento y actualización de la documentación funcional o técnica; elaboración de análisis funcional de necesidades y requerimientos informáticos; realización de la descripción de procesos; configuración de las herramientas, incluso desarrollo de rutinas si es necesario; interlocución con resto de grupos de desarrollo o producción.

Requisitos:

- Ingeniero Técnico o Grado equivalente, Formación Profesional de Grado Superior en Aplicaciones Informáticas, Sistemas Microinformáticos y Redes o equivalente.
- Experiencia acreditada de al menos 7 años en soporte tecnológico de segundo nivel en servicios de información y soporte a la ciudadanía en Administración Electrónica, así como 4 años en la materia de soporte, en el caso funcional, también en el ámbito de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía.
- Certificación ITIL
- Conocimientos avanzados en:
 - Estructura de las distintas Administraciones Públicas.
 - Normativas y procedimientos de la Administraciones Públicas.
 - Publicaciones oficiales (BOE, BOJA, BOP, etc...)
 - Sistemas Operativos, navegadores, máquinas virtuales, certificación digital, aplicaciones específicas necesarios para la tramitación telemática (@Firma, @ries, Portafirma, Enotipost, Model@, Verificafirma, Notific@, etc.).

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvqc2QcTk	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/17	

Técnico Especializado de Segundo Nivel

Perfil de segundo nivel con funciones de soporte a unidad de primer nivel de atención/recepción en competencias y/o tecnologías concretas, respecto de consultas/incidencias que, por su naturaleza, complejidad, no disponibilidad de información, u otras circunstancias similares, no puedan ser atendidas por ésta, al requerir un grado superior de gestión; creación, alimentación y mantenimiento de bases de datos del conocimiento; impartición de acciones formativas a unidad de primer nivel; seguimiento de consultas/incidencias; elaboración de manuales, instrucciones, protocolos u otra documentación similar; redacción de informes y elevación de propuestas de mejora; interlocución y coordinación con técnicos de niveles superiores; así como cualquier otra que, por las características del puesto o funciones atribuidas, pudiera ser necesario desempeñar.

Requisitos:

- Titulado universitario de Grado Superior, Licenciatura, Diplomatura o Grado en materia relacionada con el área temática a cubrir.
- Experiencia laboral acreditada de al menos 3 años en el área temática correspondiente para servicios de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía.
- Conocimientos en:
 - Estructura de las distintas Administraciones Públicas.
 - Normativas y procedimientos de la Administraciones Públicas.
 - Publicaciones oficiales (BOE, BOJA, BOP, etc...)
 - Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word.....)

Técnico Experto Especializado de Segundo Nivel

Perfil con funciones de asesoramiento y soporte de segundo nivel a una unidad de primer nivel de atención/recepción, o directamente a las personas usuarias en competencias concretas, respecto de consultas que, por su naturaleza, complejidad, no disponibilidad de información, u otras circunstancias similares, no puedan ser atendidas por ésta, al requerir un grado superior de gestión e interpretación; creación, alimentación y mantenimiento de bases de datos del conocimiento; impartición de acciones formativas a unidad de primer nivel; seguimiento de consultas/incidencias; elaboración de manuales, instrucciones, protocolos u otra documentación similar; redacción de informes y elevación de propuestas de mejora; interlocución y coordinación con técnicos de niveles superiores; así como cualquier otra que, por las características del puesto o funciones atribuidas, pudiera ser necesario desempeñar.

Requisitos:

- Titulado universitario de grado Superior o Grado y Máster en materia relacionada con el área temática a cubrir.
- Experiencia laboral acreditada de al menos 5 años en el área temática correspondiente para servicios de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía, asesoramiento y ayuda.
- Conocimientos en:
 - Estructura de las distintas Administraciones Públicas.
 - Normativas y procedimientos de la Administraciones Públicas.
 - Publicaciones oficiales (BOE, BOJA, BOP, etc...)
 - Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word.....)

Analista Programador Senior:

Perfil con conocimientos y experiencia en desarrollo de aplicaciones para el entorno de IVR, gestión y administración de los entornos de desarrollo, realización de pruebas de servicio, documentación de la solución en general, pruebas y resultados de test y desarrollos específicos, resolución de incidencias relacionadas con el desarrollo. Colaboración I+D en

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvcQ2QcTk	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/17	

todo el proceso buscando, analizando y poniendo en marcha de nuevas herramientas. Apoyo a los procesos de mejora continua en los desarrollos.

Requisitos:

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

Gestor de Procesos Senior

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

Requisitos:

- Titulado universitario de grado Superior o Grado y con Máster en materia relacionada con el área temática a cubrir.
- Experiencia laboral acreditada de al menos 8 años en el área temática correspondiente para servicios de la administración pública.
- Conocimientos avanzados en:
 - Estructura de las distintas Administraciones Públicas.
 - Normativas y procedimientos de la Administraciones Públicas.
 - Publicaciones oficiales (BOE, BOJA, BOP, etc...)
 - Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word.....)

Jefe de Proyecto

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

Requisitos:

- Titulación Universitaria Superior, Licenciatura o formación profesional en Grado Superior con experiencia acreditada mínima de 10 años en gestión de proyectos de Contact Centers/Centros de Servicios a Usuarios
- Experiencia acreditada mínima de 5 años en gestión de equipos de más de 10 trabajadores en proyectos de Contact Center, Centros de Servicio a Usuario y/o Centros de Gestión Técnicos.

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvvcQ2QcTk	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/17	

- Experiencia acreditada mínima de 10 años en gestión de proyectos de Contact Centers/Centros de Servicios a Usuarios al menos 8 años en el ámbito de la Administración Pública.
- Certificación en PMP o formación acreditada en esta.
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word.....)
- Orientación al cliente

La siguiente tabla recoge de forma resumida el equipo de trabajo inicialmente propuesto para la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel, así como una estimación de los esfuerzos necesarios para la prestación de servicio por un periodo de 12 meses (1.764 h/año):

	Perfil	Nº Recursos	Dedicación (%)
SIAC (Información Medioambiental) Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul	Técnico Especializado de N2 en el Área Medio Ambiental	3	100%
	Técnico Medio de Soporte TIC Funcional de N2	1	100%
CEIS Agencia Digital de Andalucía Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.	Técnico de N2 Especialistas en el Área de Información Tributaria, Tesorería y Deuda Pública	1	100%
	Técnico Medio de Soporte TIC Funcional en el uso de la Administración Electrónica	2	100%
	Técnico de N2 Especialistas del Área de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía	3	100%
	Técnico Experto de N2 Especialista en Gestión Documental	1	100%
	Gestor Procesos Senior en el Área de Patrimonio y Contratación Pública	2	100%
SAC CEETA Consejería de Empleo, Empresas y Trabajo Autónomo	Jefe de Proyecto	1	100%
	Técnico Medio de Soporte TIC Funcional en el uso de la Administración Electrónica	2	100%
	Técnico Experto de N2 Especialista en el Área de Información General	1	100%
	Técnico de N2 Especialista del Área de Información General	3	100%
	Técnico de N2 Especialista del Área de Información General	1	75%
	Técnico Soporte Tecnológico	1	100%
SAC CTEICU Consejería de Universidad, Investigación e Innovación	Técnico Soporte Tecnológico Senior	2	100%
	Técnico Medio Soporte TIC Funcional en el uso de la Administración Electrónica	1	100%
	Técnico Experto Soporte TIC Funcional en el uso de la Administración Electrónica	1	100%
Servicio de Asesoramiento Tecnológico para la Igualdad de Trato de Mujeres y Hombre y para la Conciliación Instituto Andaluz de la Mujer	Técnico de N2 Especialista del Área de Información General	1	100%
	Técnico Experto de N2 Especialista en Asesoramiento a Empresas y Ciudadanía en Materia de Igualdad de Género	3	100%
Teléfono 900 200 999 de Información a la Mujer Instituto Andaluz de la Mujer	Técnico Experto de N2 Especialista en Asesoramiento Legal	3	75%
Servicios de Soporte para varios Organismos	Analista Programador	2	100%
	Técnico Experto de N2 Especializado en Asesoría y Consultoría Jurídica	1	100%
	Técnico Experto de N2 Especialidad Financiera	1	100%
SAC Industria, Energía y Minas Consejería de Política Industrial y Energía	Técnico de N2 Especialista en el Área de Industria, Energía y Minas	1	100%
	Técnico Experto Soporte TIC Funcional en el uso de la Administración Electrónica	1	100%

Esta propuesta podría variar tanto al inicio como a lo largo de la vigencia del contrato en función de los requerimientos y de las necesidades de los Servicios que se gestionan y para garantizar la prestación de servicios similares de nueva implantación que pudieran surgir.

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

3.6 Interlocución con SANDETEL

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

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

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvvcQ2QcTk	Fecha	24/10/2022
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/17



3.7 Plan de Formación del equipo de trabajo

Se definen los siguientes tipos de formación:

- Formación Inicial: requerida a todo el personal de nueva incorporación. El contenido y duración de esta formación variará en función de las labores a desempeñar. En servicios con amplio contenido técnico esta puede tener una duración de 3 semanas y no serán facturables al proyecto.
- Formación no prevista: que surge cuando aparece la necesidad de formar alguno de sus integrantes del Servicio sobre actividades formativas no recogidas previamente. Puede ser necesario impartir formación no prevista en casos tales como:
 - o Manejo de nuevas herramientas de trabajo.
 - o Publicaciones y notas recientes en el ámbito de la Junta de Andalucía.
 - o Nuevas necesidades en el Servicio.
- Formación continua: es planteada para formar continuamente a todos los integrantes en cada una de las funciones que desempeñan, aumentando la calidad, eficacia y eficiencia del Servicio.

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

Las entidades licitantes deberán comprometer en la oferta un número mínimo de horas anuales por perfil contratado, que en cualquier caso no será inferior a 30 horas anuales por perfil. Estas horas serán no facturables, impartándose dichas jornadas formativas fuera del turno de trabajo del personal. Los licitantes deberán especificar igualmente qué porcentaje mínimo de dichas horas se corresponderá con formación oficial certificada.

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

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

4 CONDICIONES GENERALES

4.1 Organización y Seguimiento de los Trabajos

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

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

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

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvvcQ2QcTk	Fecha	24/10/2022
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/17



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

4.2 Aceptación de la Documentación Elaborada y de los Servicios

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

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

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

La disconformidad reiterada, en la prestación de los servicios o en la forma o fecha de entrega de la documentación acordada podrá ser motivo de solicitud de sustitución del responsable de los trabajos, en cuyo caso el contratista dispondrá de un plazo de diez días hábiles para proponer otro candidato que cumpla con los requisitos solicitados en el concurso; e incluso podría suponer la rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en el presente pliego.

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

4.3 Régimen del personal del adjudicatario.

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

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

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

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

4.4 Incumplimientos graves

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

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

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvcQ2QcTk	Fecha	24/10/2022
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/17



5 FACTURACIÓN

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

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

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

Código:	7GTMZ73271KS8579u8UGWrvCQ2QcTk	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/17	