

## MEMORIA JUSTIFICATIVA DE GASTO

*EXPT22-00030:*

*Contratación de Servicios Profesionales para el mantenimiento de las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía*

**Autor del documento:** Rocío Marín Cantero  
**Departamento/Área/Unidad:** Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. TEL. Explotación y Centros de Gestión/Jef. Unidad Centro Atención Usuarios  
**e-mail:** [rocio.marin@juntadeandalucia.es](mailto:rocio.marin@juntadeandalucia.es)  
**teléfono:** 670943261

**Tipo de documento:** Memoria de Gasto  
**Código del documento:** MJ-EXPT22-00030  
**Fecha de elaboración:** 12/08/2022

**Nº de Páginas** 1 de 32


Responsable de la licitación	Director del Departamento
D. Rocío Marín Cantero	D. Antonio Arreciado Velasco

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	1/32





<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

## 0 TABLA DE CONTENIDOS

0	TABLA DE CONTENIDOS .....	2
1	OBJETO .....	3
1.1	JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN .....	3
1.2	CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO: LOTES.....	5
2	TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN. ....	5
3	PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO.....	6
3.1	PRESUPUESTO POR ACTUACIÓN Y SISTEMA DE PAGO DE PRECIO.....	7
3.2	FACTURACIÓN .....	7
3.3	PLAZO DE EJECUCIÓN .....	8
3.4	GARANTÍA Y SOPORTE.....	8
4	CONFIGURACION DE LA LICITACION .....	8
4.1	CRITERIOS DE SELECCIÓN: CLASIFICACIÓN / SOLVENCIA ECONÓMICA TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA .....	8
4.2	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	10
4.3	ADMISIBILIDAD DE VARIANTES .....	15
5	EJECUCION DEL CONTRATO.....	15
5.1	ENTREGABLES DEL PROYECTO Y ACTAS DE SEGUIMIENTO .....	15
5.2	INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO.....	15
5.3	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:.....	15
5.4	SUBCONTRATACIÓN .....	16
5.5	ANS, PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN .....	16
5.6	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION DEL CONTRATO DE CARÁCTER SOCIAL, ÉTICO, MEDIOAMBIENTAL O DE OTRO ORDEN.....	17
5.7	MODIFICACIONES DEL CONTRATO .....	20
6	INFORMACIÓN PARA INFOCOR .....	20
6.1	Propiedad de los Resultados de los Trabajos .....	20
6.2	Seguridad y Confidencialidad.....	21
6.3	Protección de Datos de Carácter Personal .....	21
6.4	Requisitos y estándares técnicos de la Junta de ANDALUCÍA. ....	21
6.5	Formato de la Documentación.....	21
7	RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES. ....	22
8	CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DEL CONTRATO.....	22
9	ANEXOS.....	23

Código:	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	Página	2/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

## 1 OBJETO

La presente memoria va dirigida a fundamentar conforme a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP, la contratación de los servicios propios de Las Unidades 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, y se llevará a cabo en el ámbito de competencias del Departamento de Telecomunicaciones y Centros Gestión de SANDETEL.

El objeto se corresponde con el **CPV 79512000-6** (Centro de llamadas).

### 1.1 JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía que presta los servicios de Gestión de la Red Corporativa y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como Servicios de Valor Añadido.

Conforme a ello, SANDETEL tiene la condición de poder adjudicador sometido a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen 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 (en adelante LCSP), siendo los contratos que licita de carácter privado, conforme a lo establecido en el artículo 26.1 de la LCSP, por lo que la presente licitación se rige por lo dispuesto en apartado 2 del precitado artículo.

Dentro de las atribuciones anteriormente indicadas, Sandetel tiene encomendados la implantación, gestión, coordinación y explotación de Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía para diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

Esta actividad se viene desarrollando desde el año 1.999, cuando SANDETEL implanta el Centro de Atención a Usuarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones como consecuencia de la creación de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Ese mismo año, debido a la modificación de la numeración telefónica que causa la implantación de la nueva red de telecomunicaciones y el desconcierto que este hecho provoca en la ciudadanía, SANDETEL pone en marcha un centro de información telefónico para facilitar la nueva guía telefónica de la Junta de Andalucía. Este teléfono derivará posteriormente al Servicio de Atención General Administrativa de la Junta de Andalucía 902 505 505, actualmente único punto de atención telefónica de carácter general en producción en la Junta de Andalucía.

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	3/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Los Servicios de Centro de Atención a la Ciudadanía son un elemento de apoyo a las políticas y estrategias de los Organismos de la Junta de Andalucía. Se trata de una iniciativa puesta en marcha para atender, informar y orientar a la ciudadanía en las materias en que estas entidades son competentes.

Los servicios se configuran como una forma de atención no presencial, enfocada en las demandas que los ciudadanos realizan a los Organismos de la Junta de Andalucía a través de distintos canales de acceso: Teléfono, Email y Web. Estos servicios proporcionan una respuesta personalizada, confidencial, ágil, fiable y eficiente, lo que redunda en el incremento de la calidad percibida por los ciudadanos de la Comunidad Andaluza.

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

En este expediente sólo se licitan las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel. Estas Unidades están formadas principalmente por técnicos con formación avanzada y elevada experiencia en las diferentes áreas competenciales de los Servicios.

Las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel son las Unidades responsables de responder las consultas que por falta de información o por su complejidad no pueden ser resueltas por las Unidades de Recepción de Primer Nivel. Asimismo, son las Unidades encargadas de mantener actualizadas las Bases de Datos de Conocimiento de los Servicios, de impartir jornadas formativas para dotar de conocimientos a los miembros de las Unidades de Atención de Primer Nivel, de realizar el seguimiento de las respuestas proporcionadas por éstos, etc.

Dado el número de servicios encargados y para garantizar la correcta ejecución de los mismos, se necesita un volumen de recursos elevado con perfiles muy específicos en cuanto a formación y experiencias, dependiendo de los requerimientos de los servicios encomendados y de las competencias propias de cada organismo.

Este contrato debe garantizar la prestación de servicios similares nuevos requeridos por otros Organismos de la Junta de Andalucía que pudieran ser encargados a SANDETEL durante la vigencia del mismo por lo que la disponibilidad, flexibilidad y celeridad a la hora de realizar modificaciones en la plantilla de trabajo son factores primordiales para garantizar una correcta prestación de servicios tanto actuales como futuros.

Por otra parte, la Ley de Presupuestos Generales del Estado establece una serie de requerimientos y limitaciones que impiden la incorporación de personal nuevo a la plantilla SANDETEL.

Por todo lo precisado anteriormente, esta contratación resulta necesaria para poder continuar prestando los servicios profesionales propios de las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	4/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Nivel y garantizar así la correcta ejecución de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía encargados por las diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

## 1.2 CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO: LOTES

**No procede división en lotes**, conforme a lo establecido en el artículo 99 de LCSP, por concurrir en los siguientes motivos:

La ejecución de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía se encuentra organizada en distintas unidades de trabajo, cada una de ellas con unos perfiles, unas competencias y unas responsabilidades claramente definidas e identificadas: la Unidad de Recepción de Primer Nivel, la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel y la Unidad de Calidad y Control de los Servicios.

En la actualidad, cada una de estas unidades de trabajo son licitadas de manera independiente, no en lotes, sino en contratos diferentes con el objetivo de obtener un mayor nivel de especialización en la ejecución de las distintas actuaciones y conseguir que los distintos contratistas se hagan control unos a otros, resultando como tal un mayor nivel de eficiencia y calidad de los servicios, reforzado por el control en la ejecución que realiza SANDETEL.

La división de cada uno de estos contratos en lotes y, en particular, el de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel, no es recomendable pues sólo aportaría complejidad en la gestión, con el consiguiente incremento del coste asociado a la misma, sin ninguna contraprestación para la Administración Pública en cuanto a nivel de especialización o competencia entre contratistas se refiere.

Es más, además del incremento económico, el fraccionamiento del objeto del contrato conllevaría asociado una disminución de la flexibilidad y polivalencia de los recursos integrantes de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel.

Por todo lo anteriormente expuesto, se decide no dividir el objeto de esta licitación en lotes.

## 2 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.

Calificación del contrato	Procedimiento de licitación:	Tipo de tramitación:
<input type="checkbox"/> Obras	<input type="checkbox"/> Adjudicación directa.	<input checked="" type="checkbox"/> Ordinaria
<input checked="" type="checkbox"/> Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Abierto.	<input type="checkbox"/> Urgente
<input type="checkbox"/> Suministros	<input type="checkbox"/> Abierto simplificado. Abierto Simplificado-sumario	<input type="checkbox"/> Emergencia
<input type="checkbox"/> Mixto: Prestación Principal:	<input type="checkbox"/> Restringido.	

Código:	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	Página	5/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Licitación con Negociación.

Negociado sin publicidad

Basado en Acuerdo Marco

### 3 PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto máximo de licitación de los trabajos descritos asciende a la cantidad de **TRES MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS DIECINUEVE EUROS (3.264.519,00 euros) I.V.A. excluido.**

Este presupuesto supone la cantidad de **TRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL SESENTA Y SIETE EUROS CON NOVENTA Y NUEVE CÉNTIMOS DE EURO (3.950.067,99 €) con el I.V.A. incluido**

A continuación, se muestra la distribución del presupuesto anterior entre las distintas anualidades:

Anualidad	Importe (IVA excl.)
2022	181.362,17 €
2023	2.176.346,03 €
2024	906.810,84 €

El presupuesto de licitación coincide con el importe estimado:

Sí;

No, debido a que se prevé la posibilidad de PRÓRROGAR el contrato hasta 36 (18+18) meses adicionales; y de modificación del contrato un máximo del 20% del importe inicial del contrato en el caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas inicialmente, al amparo de lo establecido en la Disposición Adicional Trigésima Tercera de la LCSP.

Por tanto, el importe estimado del contrato es 10.446.461,00€ con el I.V.A. excluido. Cantidad que se corresponde con el importe máximo de la licitación (3.264.519,00€), el importe de las dos posibles prórrogas (3.264.519,00€ para cada una), y la cuantía estimada para el posible modificado (652.904,00 €).

La determinación de las tarifas máximas de licitación está basada en el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center. Para ello, se ha partido de la última actualización producida sobre los salarios base publicados para cada uno de los perfiles considerados y se han incrementado añadiéndoles un suplemento en concepto de costes materiales, gastos generales de empresa y beneficio industrial.

En lo que respecta al desglose de los costes salariales con desagregación por género, no es posible establecerlo, puesto que no existen diferencias retributivas según el Convenio aplicable entre géneros, así como no es posible conocer el género del personal que se adscribirá a la ejecución del contrato.

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	6/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Teniendo en cuenta lo anterior, las tarifas máximas por perfil serían las siguientes:

PERFILES REQUERIDOS	Tarifa (€) IVA excluido	Incremento por especialización
Técnico de Apoyo de Nivel 2	18,24	
Técnico Soporte Tecnológico	17,6	
Técnico Soporte Tecnológico Senior	19,72	12%
Técnico Medio de Soporte TIC Funcional de N2	23,58	
Técnico Experto Soporte TIC Funcional de N2	24,99	6%
Técnico Especialista de N2	24,99	6%
Técnico Experto Especialista de N2	26,77	
Analista Programador Senior	27,12	15%
Jefe Proyecto	39,81	25%
Gestor de Procesos Senior	39,81	25%

- Se incorpora ANEXO I relativo a la justificación correspondiente a la forma y detalle de los incrementos considerados para el cálculo del valor estimado del contrato.

### 3.1 PRESUPUESTO POR ACTUACIÓN Y SISTEMA DE PAGO DE PRECIO

Teniendo en cuenta el tendente incremento que ha experimentado en los últimos años la demanda de servicios propios de las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía, se incluye en el cálculo del presupuesto de licitación un margen de crecimiento del 25%.

Dadas las características de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía a los que este expediente debe dar servicio y a la forma en que estos se financian, a día de hoy no existe compromiso alguno sobre el importe de la licitación ni de las prórrogas posibles.

La financiación de los servicios objeto de licitación en este expediente requerirá la renovación de los actuales encargos o de la recepción de otros de alcance equivalente.

### 3.2 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 licitador que resulte adjudicatario.

El licitador deberá repercutir en la tarifa ofertada todos los costes en los que prevea incurrir para la prestación de los servicios objeto de contratación.

La facturación se efectuará según los servicios, dedicación y trabajos realmente realizados, no teniendo derecho a recibir cantidad alguna si no se efectuara servicio ninguno.

Código:	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	Página	7/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

El proveedor deberá entregar a SANDETEL las certificaciones de los servicios prestados en los tres días siguientes hábiles a la finalización del periodo mensual a facturar. Tras la validación de las certificaciones por parte de SANDETEL, el proveedor procederá a entregar las correspondientes facturas en los plazos legalmente establecidos.

### 3.3 PLAZO DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato se llevará a cabo en los siguientes plazos:

Periodo inicial	18 meses
Prórroga	36 (18+18) meses

Acuerdo marco: se adjunta al INFORME ANEXO la justificación de la duración establecida, conforme a lo establecido en el artículo 219 de la LCSP.

Plazos parciales: *(describir)*

### 3.4 GARANTÍA Y SOPORTE

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de TRES (3) meses a partir de la recepción formal de los mismos por parte de SANDETEL. Durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, presencial en las instalaciones de SANDETEL, para aclaración de dudas y resolución de los problemas que se planteen en relación a los trabajos realizados durante la vigencia de este contrato.

## 4 CONFIGURACION DE LA LICITACION

### 4.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN: CLASIFICACIÓN / SOLVENCIA ECONÓMICA TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA

Se requiere para la contratación la siguiente clasificación:  No;  Si: *(describir)* /CPV: 79512000-6 (Centro de llamadas).

Se requiere para la contratación la siguiente solvencia:

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Solvencia económica</b>	La solvencia económica y financiera se acreditará por el medio o los medios que se señalan a continuación: <b>ALTERNATIVOS</b>  <input checked="" type="checkbox"/> 1. Declaración Jurada relativa a la cifra anual de negocios, del licitador o candidato que, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez y media el valor estimado
--	--

Código:	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	Página	8/32	





<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía		Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa		

	<p>del contrato cuando su duración no sea superior a un año, y al menos una vez y medio el valor anual del contrato (3.264.519,00 €)</p> <p>El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2. En el caso de profesionales que no tengan la condición de empresarios, justificación de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales, con indicación expresa de los riesgos cubiertos y de su plazo mínimo de vigencia o fecha de vencimiento, por un importe mínimo de 3.264.519,00 €).</p> <p>La acreditación de este requisito se efectuará por medio de certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, y mediante el documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación del seguro, en los casos en que proceda.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3. El patrimonio neto según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas deberá superar el 20 por 100 del importe del contrato. El patrimonio neto del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas correspondientes al último ejercicio cerrado y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda, si está vencido el plazo de presentación y se encuentran depositadas; si no lo estuvieran, deben presentarlas acompañadas de la certificación de su aprobación por el órgano de administración competente. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil deberán presentar sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.</p>
<input type="checkbox"/> Solvencia técnica	
<input checked="" type="checkbox"/> Solvencia Profesional	Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización

Código:	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	Página	9/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía		Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa		

	<p>de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.</p> <p>A efectos de determinar la correspondencia entre los trabajos acreditados y los que constituyen el objeto del contrato, cuando exista clasificación aplicable a este último se atenderá al grupo y subgrupo de clasificación al que pertenecen unos y otros, y en los demás casos a la coincidencia entre los dos primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV.</p> <p>El requisito mínimo será que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% del valor estimado del contrato, o de su anualidad media si esta es inferior al valor estimado del contrato.</p>
--	--

Se requiere la adscripción de medios como requisito adicional a la clasificación del contratista, conforme a lo dispuesto en el art. 76.3 LCSP:

No

Sí, se incorpora al INFORME ANEXO II ubicación de los servicios: la justificación de dicho requerimiento, así como de la razonabilidad y adecuación del mismo.

#### 4.2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la valoración por juicio de valor, se presentará una memoria alusiva a la planificación y organización de los trabajos objeto. La memoria tendrá una puntuación máxima de 50 puntos en función de la inclusión o no de los ítems considerados fundamentales y de la adecuación de éstos para la prestación de los trabajos licitados. Dicha memoria, no debería superar los 60 folios escritos a una cara y con un tamaño de letra de 12, ANEXOS incluidos a excepción de los currículos del personal o relación de experiencias en proyectos similares que desee aportar la empresa, para lo que se admitirá que vayan separadamente de la memoria.

La memoria deberá acompañarse de una copia en soporte digital (memoria USB).

Los aspectos a describir en la oferta serán los siguientes:

##### 1. Modelo de producción del servicio:

- Plan de Implantación/reversión y cronograma propuesto.
- Relación y descripción de la infraestructura propuesta para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Ubicación de los servicios, tiempo de suministro de los materiales y número de puestos de reserva dispuestos.
- Equipo de trabajo propuesto. Perfiles y Organigrama del equipo propuesto para la prestación del servicio
- Plan de formación y mejora continua. Entre otros aspectos se deberá especificar:
  - Horas de formación asumidas por el adjudicatario sin cuantía para el proyecto: (mínimo requerido 30 horas/perfil/año).
  - Concreción de los cursos: cantidad, programa y horas formativas.

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	10/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

- Los objetivos perseguidos con cada acción formativa
- Presupuesto destinado a la formación del personal.
- Sistema de evaluación del grado de consecución de los objetivos perseguidos.

2. **Plan de Calidad del Contrato.** Procedimientos y recursos que se van a aplicar para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Metodologías de calidad empleadas.

3. **Detalle de la Evaluación del desempeño y Plan de Incentivación** propuesto para evitar la rotación, minimizar el absentismo y aumentar la satisfacción del personal, especificando los aspectos que se tendrá en cuenta, los objetivos que se persiguen, la forma de cálculo y de aplicación, la frecuencia de las evaluaciones y las cuantías de los incentivos, si las hubiera, así como la manera en que éstas serían distribuidas. Se valorará positivamente que el programa contemple medidas individualizadas para la medición del clima laboral, estado anímico, nivel de estrés, etc.

4. **Modelo de relación y seguimiento del servicio.** Entre otros aspectos se destaca:

- Modelo de relación con SANDETEL propuesto para el desarrollo, control y el seguimiento del trabajo incluyendo las aprobaciones y las fechas de entrega de los trabajos e informes.
- Ejemplos de informes de seguimiento propuestos.
- Perfiles y Organigrama del equipo de interlocución con SANDETEL

Deberá observarse la máxima diligencia a la hora de elaborar la documentación del sobre 2 para que no incluya ninguna información a valorar mediante criterios objetivos del sobre 3 ya que dicho error podría llegar a ser motivo de exclusión del procedimiento

Cualquier duda sobre la documentación a incluir en cada sobre enviar correo a [licitaciones.sandotel@juntadeandalucia.es](mailto:licitaciones.sandotel@juntadeandalucia.es) indicando en el asunto del correo el número del expediente (EXPT22-00030) y el nombre de la entidad interesada en la licitación. Las dudas se resolverán siempre y cuando sean presentadas con una antelación de 72 horas a la fecha prevista para la finalización del plazo de presentación de las propuestas.

La ponderación de los criterios seleccionados de evaluación de ofertas para la elaboración del informe para la presente contratación será, por tanto, los siguientes:

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	11/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía		Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa		

Orden	Criterio	Puntuación máxima
<b>A) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR</b>		
1º	<b>Modelo de producción:</b> Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, incluyendo una descripción las tareas propias del Servicio, responsabilidades, descripción de los objetivos perseguidos, descripción del plan de formación para cada uno de los recursos, definición de los perfiles propuestos etc...	25
2º	<b>Plan de Calidad</b> Procedimientos y recursos que se van a aplicar para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Metodologías de calidad empleadas.	10
3º	<b>Plan Evaluación e incentiación de los recursos del servicio</b> Detalle del plan de evaluación e incentiación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia, etc.	10
4º	<b>Modelo de relación y seguimiento propuesto</b> Modelo de relación con SANDETEL para el control y el seguimiento del trabajo, organigrama propuesto, cualificación y experiencia del personal responsable del proyecto, descripción de informes, fechas de entrega, etc.	5
<b>B) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE FÓRMULAS</b>		
5º	<b>Proposición Económica:</b>  La fórmula será tal que se asignará a la mejor oferta la mayor puntuación y el resto se puntuará de forma inversamente proporcional.  $PL = (MO/OL) * 50$  Dónde:  PL = Puntuación del licitador MO = Mejor Oferta OL = Oferta del licitador (1)	50

(1) La oferta del licitador (OL) que se tendrá en cuenta para el cálculo de la oferta anterior será la que se obtenga de la aplicación de la fórmula siguiente:

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	12/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía		Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa		

$$OL = \sum_{k=1}^n P_i \times \epsilon_i$$

Siendo:

$P_i$  = Tarifa ofertada para el perfil  $i$

$\epsilon_i$  = Peso asociado al perfil  $i$

A continuación, se presenta la tabla que recoge los códigos y pesos asociados a cada uno de los perfiles solicitados:

Perfil	$\epsilon_i$	Peso (%)
Técnico de Apoyo de Nivel 2	$\epsilon_1$	2%
Técnico Soporte Tecnológico	$\epsilon_2$	6%
Técnico Soporte Tecnológico Senior	$\epsilon_3$	8%
Técnico Medio de Soporte TIC Funcional de N2	$\epsilon_4$	18%
Técnico Experto Soporte TIC Funcional de N2	$\epsilon_5$	6%
Técnico Especialista de N2	$\epsilon_6$	18%
Técnico Experto Especialista de N2	$\epsilon_7$	24%
Analista Programador Senior	$\epsilon_8$	8%
Gestor de Procesos Senior	$\epsilon_9$	8%
Jefe Proyecto	$\epsilon_{10}$	4%

Modelo de oferta económica:

Perfil	Tarifa máxima por hora (I.V.A. excluido)	Tarifa ofertada	IVA	Total tarifa ofertada
Técnico de apoyo nivel 2	18,24 €			
Técnico soporte tecnológico	17,60 €			
Técnico soporte tecnológico senior	19,72 €			
Técnico medio de soporte TIC Funcional de N2	23,58 €			
Técnico experto de soporte TIC Funcional de N2	24,99 €			
Técnico especialista de N2	24,99 €			
Técnico experto especialista de N2	26,77 €			
Analista programador senior	27,12 €			
Gestor de proyectos senior	39,81 €			
Jefe proyecto	39,81 €			

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeH0q3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	13/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía		Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa		

Se considerará que la proposición no podrá ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados en el caso de que la Oferta del Licitador (OL) sea igual o inferior a 19,56€.

Se considera que por debajo de este valor (OL) el licitador no podrá llevar a cabo de forma satisfactoria la oferta en su conjunto por lo que será necesario justificar la composición de la oferta en base al reglamento vigente.

A continuación, se numeran las consideraciones que se han tenido en cuenta para la escoger esta forma de evaluar la proposición económica:

1. La fórmula es completamente objetiva y no añade ningún tipo de criterio técnico adicional. A la mejor oferta se le otorga la máxima puntuación y la puntuación del resto de ofertas se disminuye con respecto a la puntuación máxima, en la misma proporción en que la oferta presentada es peor que la mejor oferta.

Así, por ejemplo, si la oferta que se está valorando es un 10% más elevada que la mejor oferta, su puntuación se ve reducida en 10%. Si es un 20% más elevada se reduce un 20% su puntuación y así se van determinando las puntuaciones de los distintos licitadores, de forma absolutamente clara y objetiva.

Por tanto, con esta fórmula se puede afirmar claramente que, entre la mejor y la peor oferta, hay una diferencia equivalente a la ponderación correspondiente al respectivo criterio automático.

Es decir, se está realizando una ponderación proporcional lineal, de modo que la puntuación atribuida al precio o tarifa de las distintas ofertas, es proporcional a la reducción del presupuesto base que permite cada una de ellas, para no desvirtuar el impacto de este parámetro a la hora de decidir la adjudicación del contrato.

2. El órgano de contratación goza de libertad para la elección de los criterios de adjudicación y la fórmula seleccionada es objetiva, proporcionada y además es, por supuesto, puesta en conocimiento y justificada a los licitadores a través de correspondientes pliegos publicados. Todos los licitadores conocen por tanto de antemano las condiciones de determinación de la puntuación en base al precio, siendo además esta, la fórmula que se utiliza habitualmente en este tipo de licitaciones. Por tanto, los licitadores ya están habituados a presentar sus ofertas atendiendo a estas condiciones.

3. La fórmula seleccionada prioriza en todo momento la mejor oferta económica, respondiendo por tanto en todo momento, a los criterios de eficiencia y eficacia en la ejecución del gasto público

4. La fórmula seleccionada cumple con los requisitos exigidos en la LCSP.

5. Eso implica que las ofertas económicas sean valoradas con criterios proporcionales que asignen la mayor puntuación al mejor precio. Los principios de transparencia, igualdad de trato y de libre competencia imponen que las empresas que participan en una licitación dispongan de las mismas oportunidades al formular los términos de sus ofertas e implica un conocimiento previo de cómo se aplicarán los criterios de adjudicación, de manera que no exista riesgo de favoritismo y arbitrariedad por parte de la entidad adjudicadora y ello implica que las condiciones del procedimiento de licitación estén formuladas de forma clara, precisa e inequívoca en los pliegos que la rigen, de manera que permita al licitador conocer de antemano las consecuencias de su oferta.

**Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo: Si.**

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	14/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

Se requiere un mínimo de 30 puntos sobre los 50 de los referidos a criterios que dependen a juicio de valor para abrir el sobre 3

#### 4.3 ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

En la presente licitación se admiten variantes:  No;  Sí, (*describi*)

### 5 EJECUCION DEL CONTRATO

#### 5.1 ENTREGABLES DEL PROYECTO Y ACTAS DE SEGUIMIENTO

Para todos los trabajos realizados se desarrollarán y entregarán, los siguientes entregables:

No aplica.

#### 5.2 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO

La Dirección del Proyecto facilitará a la empresa adjudicataria la información disponible relacionada con las tareas encomendadas objeto del presente contrato.

#### 5.3 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

Sí, Describir:

##### Cumplimiento de normativa legal y convencional:

Las personas físicas o jurídicas que pretendan participar en la licitación de este contrato, deberán cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, con las condiciones establecidas por el último Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, así como de los derechos adquiridos por las plantillas.

La persona adjudicataria además de cumplir, respecto de las personas trabajadoras vinculadas a la ejecución del contrato, las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo, deberá cumplir el convenio colectivo aplicable, respetando las condiciones que, respecto a la subrogación de personas trabajadoras se establezcan en dicho convenio y abonando, en todo caso, al menos el salario recogido en el mismo según la categoría profesional que le corresponda a la persona trabajadora.

El órgano de contratación podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos que la persona contratista ha de hacer a todas las personas subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato. A tal efecto se establecen las siguientes condiciones especiales de ejecución con el carácter de esenciales, cuyo incumplimiento, además de las consecuencias prevista por el ordenamiento jurídico, permitirá la

Código:	7GMZ837HBSB0VacEeH0q3Iqj1LVw	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	Página	15/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

imposición de las penalidades establecidas en el presente pliego. La persona contratista remitirá al órgano de contratación, cuando este lo solicite, relación detallada de aquellas personas subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellas que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberá aportar, a solicitud del órgano de contratación, justificante de cumplimiento de los pagos a aquellas una vez terminada la prestación dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 228 y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, en lo que le sea de aplicación.

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para el cumplimiento íntegro de los servicios que son objeto de esta contratación.

En aras a realizar una rápida implantación de los servicios, además de atender a la necesidad de mantener el conocimiento que ostentan los trabajadores que vienen prestando el servicio para el contratista actual y de mantener los niveles de calidad necesarios, se establece como condición especial de ejecución mantener a la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato según se prevé en el convenio colectivo aplicable

#### 5.4 SUBCONTRATACIÓN

El presente pliego prevé subcontratación:

- No  
 Sí

Prestaciones críticas no susceptibles de subcontratación:

- No  
 Sí, las descritas a continuación, justificándose su incorporación en INFORME ANEXO: (*Describir*).  
(control de pagos a subcontratistas, mecanismos de comunicación)

#### 5.5 ANS, PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN

Se establecen penalidades:  No;  Sí,

- **Plazo de Puesta en Marcha o Implantación**

El adjudicatario deberá presentar un cronograma en el que se detallen las tareas a desarrollar y plazos de ejecución derivadas de la adjudicación del presente pliego. El plazo de implantación o puesta en marcha del servicio en ningún caso debe superar los 20 días laborables a contar desde la fecha de notificación de la formalización, siempre y cuando no medie acuerdo entre las partes. Se aplicará una penalización del 0,5% del importe de la adjudicación del contrato por cada día de retraso en relación con dicho plazo.

- **Plazo de Resolución de Incidencias en el Puesto Trabajo**

La empresa adjudicataria deberá garantizar la existencia de 1 ó 2 puestos completos de reserva en cada ubicación del servicio prestado.

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	16/32	





<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

En caso de incidencia en uno de estos puestos en periodos de necesidad, se aplicará una penalización del 0,25% del importe total de facturación mensual por cada día de retraso en la resolución o sustitución del equipo afectado que afecte a la realización de las tareas encomendadas con normalidad.

- **Plazos de entrega de informes de seguimientos diarios, mensuales y de carácter extraordinario**

Tal y como se detallará en el PPT, será necesaria la entrega de informes de seguimiento, los cuales serán acordados previamente con SANDETEL, y deberán incluir todos los aspectos relativos al trabajo de la Unidad y al nivel del servicio que se está prestando, las desviaciones/incumplimientos detectados y propuestas de mejora para su corrección y prevención de los mismos, también deberán aportarse datos de seguimiento del propio contrato referentes al avance en la ejecución del mismo como puede ser el seguimiento económico y previsión de finalización, formación impartida, horas de desarrollo ejecutadas, etc.

La entrega de dichos informes mensuales se realizará al responsable designado por SANDETEL, y deberá realizarse antes de las 14 horas del sexto día laborable tras la finalización del periodo sobre el que se realiza la medición.

La penalización se encuentra reflejada en la tabla de Indicadores específicos.

- **Incumplimiento defectuoso por rotación de personal.**

Cuando los servicios se vean afectados negativamente como consecuencia, por iniciativa del adjudicatario, de una rotación de personal mayor del 15% a lo largo de un mes natural, por cada 1% adicional sobre el porcentaje máximo establecido, se penalizará con el 2% de la facturación mensual correspondiente hasta un máximo del 10% de penalización.

- **Incumplimiento defectuoso (Rotación anual de personal).**

Cuando los servicios se vean afectados negativamente como consecuencia, por iniciativa del adjudicatario, de una rotación de personal mayor del 20% a lo largo de un año natural, por cada 1% adicional sobre el porcentaje máximo establecido, se penalizará con el 2% de la facturación anual correspondiente hasta un máximo del 10% de penalización.

En el Anexo IV "Indicadores y Penalizaciones Específicos", se recogen el resto de penalidades que serán de aplicación durante la vigencia del contrato

## 5.6 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION DEL CONTRATO DE CARÁCTER SOCIAL, ÉTICO, MEDIOAMBIENTAL O DE OTRO ORDEN

Entre el personal dependiente de la adjudicataria y SANDETEL no existirá ninguna relación laboral, siendo por cuenta exclusiva de la adjudicataria cuantas obligaciones fiscales, laborales de Seguridad Social o de cualquier otro tipo del referido personal les afecten en virtud de dicha adscripción.

La adjudicataria se compromete a cumplir con toda la normativa laboral y de Seguridad Social, en materia de contratación, jornada de trabajo, realización de horas extraordinarias, cotización, prevención de riesgos laborales, etc., de conformidad con lo establecido en la normativa vigente y convenio colectivo aplicable en cada momento.

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	17/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXP22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

La adjudicataria asumirá todas las responsabilidades de patronal respecto a todas las cuestiones que se puedan plantear respecto al personal dispuesto por ella para la prestación de los servicios contratados (pago puntual de nóminas, responsabilidades en SS, prevención de riesgos laborales etc.), y hará frente a todos los costes de cualquier tipo que el incumplimiento de estas responsabilidades pueda conllevar tanto en las actividades diarias como ante las reclamaciones de todo tipo que se vea obligada a atender.

El incumplimiento de las obligaciones referidas y, en especial, los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de las penalidades a que se refiere el artículo 192 de la LCSP.

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para el cumplimiento íntegro de los Servicios que son objeto de esta contratación.

En aras a realizar una rápida implantación de los servicios además de atender a la necesidad de mantener el conocimiento que ostentan los trabajadores que vienen prestando el servicio para el contratista actual y de mantener los niveles de calidad necesarios, se establece como condición especial de ejecución mantener a la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato según se prevé en el convenio colectivo aplicable.

**En los supuestos de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución previstas se establecen las siguientes penalidades:**

- Si se incumpliera la condición especial de mantenimiento la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato, se penalizará con un 0,5% del importe total del contrato por recurso afectado, siempre que la modificación sea sin el consentimiento y por causas ajenas al trabajador. No se considerará incumplimiento cuando el cese se produzca por decisión puramente voluntaria del trabajador, o en base a una decisión extintiva por parte del empresario, con fundamento en alguna de las causas admitidas por la ley.  
El importe máximo de la penalización no podrá superar el 10% del importe total del contrato, pudiendo optar SANDETEL en dicho caso por la resolución del contrato.

Causas de específicas de resolución, en los términos del artículo 211 LCSP:  No;  Sí,

1. Según lo dispuesto en el apartado 2 de la Disposición adicional cuarta de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía y a los efectos del artículo 211 g) de la LCSP, será causa de resolución del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria, acordadas por los órganos de gobierno o legislativos competentes, que provoquen la reducción de la financiación prevista en el documento contractual.

2. Asimismo, podrán ser causas de resolución del contrato:

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	18/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

- La falsedad en el nivel de conocimientos o en la experiencia del personal propuesto, deducida del contraste entre los valores declarados y los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos.
- La detección de falsedades en la información o en la documentación elaborada por la empresa adjudicataria.
- El incumplimiento reiterado (más de tres veces a lo largo de un año) en la forma o fecha de entrega de la documentación acordada o la persistencia de disconformidades previamente notificadas por SANDETEL sobre la prestación del servicio. Se considerará que se produce este supuesto, cuando, en caso de existir disconformidades respecto a la forma y/o modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados por cualquiera de los recursos empleados por la adjudicataria, una vez transcurridos tres días hábiles siguientes desde su comunicación por parte de SANDETEL, estos no se hubieran corregido.
- La ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.
- El hecho de que los perfiles propuestos para la prestación de los servicios no cumplan con los requisitos demandados y/o los comprometidos por el ADJUDICATARIO en la Oferta Técnica presentada:
  - En el supuesto que el servicio se viese afectado de forma negativa como consecuencia de que el contratista hubiese sustituido al personal facultativo adscrito a la realización de los trabajos, podrá ser considerada como causa de resolución del contrato (tómese como referencia la Resolución 546/2015 de 12 Jun. 2015, Rec. 458/2015, del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales).
  - La oferta deberá incluir relación nominal del personal técnico (responsable del servicio) que va a participar en el contrato con el compromiso de su adscripción al mismo, a tiempo completo, firmada por el representante de la empresa licitadora. Una vez abiertas y valoradas las ofertas y antes de procederse a la adjudicación del contrato, el licitador cuya proposición resulte seleccionada por el órgano de contratación como la más ventajosa económicamente deberá acreditar la disposición del equipo de trabajo. La adscripción de medios a la ejecución del contrato tendrá el carácter de obligación contractual esencial y será de obligado cumplimiento para el contratista adjudicatario.

3. Salvo acuerdo de ambas partes, el plazo máximo para el comienzo de prestación de servicios objeto del pliego será de 20 días laborables a contar desde la fecha de notificación de formalización del contrato. En este plazo deberán estar disponibles la totalidad de los recursos incluidos en la composición inicial del equipo de trabajo, no pudiendo el ADJUDICATARIO retrasar la incorporación de ninguno de ellos. Sobrepasar este plazo en 7 días naturales puede ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalizaciones pertinentes incluidas anteriormente al principio de este apartado.

ANS:  No;  Sí, ver ANEXO III.

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	19/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

## 5.7 MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Se prevé modificación del contrato:

No

Sí, por importe 652.904,00 € que supone aproximadamente un 20% del importe de licitación, cantidad estimada para cubrir posibles servicios nuevos o necesidades reales no previstas inicialmente en el contrato.

Tal y como se establece en el artículo 204.1 de la LCSP, la modificación total del contrato tiene el límite máximo del 20% del importe de licitación, con independencia de que se establezcan varias causas de modificación del mismo.

Información para infocor:

El presente contrato exige informe de INFOCOR:

No

Sí. Un XX% del importe del contrato va destinado a la prestación de servicios de soporte TIC, para empleados de distintos organismos públicos de la Junta de Andalucía.

## 5.8 Propiedad de los Resultados de los Trabajos

Salvo que se disponga otra cosa en el documento contractual, los contratos de servicios que tengan por objeto la adquisición de programas de ordenador desarrollados a medida o el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de este a SANDETEL contratante. En todo caso, y aun cuando se excluya la cesión de los derechos de propiedad intelectual, el órgano de contratación podrá siempre autorizar el uso del correspondiente producto a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

La persona contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a Sandetel todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva a SANDETEL contratante, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad. Esta cesión no afectará a estos derechos preexistentes, sino que se aplicará a los trabajos o productos resultados de la contratación.

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	20/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

## 5.9 Seguridad y Confidencialidad

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de SANDETEL.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de SANDETEL.

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

En cualquier caso, el adjudicatario queda obligado al cumplimiento íntegro de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, de la legislación tributaria en este ámbito, así como de las directrices que se fijan en relación con la gestión de riesgos digitales del Proyecto.

## 5.10 Protección de Datos de Carácter Personal

El adjudicatario, en relación con ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso, se compromete en cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, a:

- No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos, para fines distintos a los que figuren en el contrato, ni cederlos ni siquiera para su conservación a otras personas.
- Guardar secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizar sus relaciones con SANDETEL.
- Adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

Los datos personales de empleados o colaboradores de las empresas licitadoras que sean facilitados a SANDETEL con motivo de la licitación del concurso serán incluidos en un fichero de la empresa con la finalidad de gestionar el procedimiento de licitación. Las empresas licitadoras no podrán facilitar a SANDETEL dichos datos sin haber obtenido previamente el consentimiento de sus titulares y haberles informado de la presente cláusula.

## 5.11 Requisitos y estándares técnicos de la Junta de ANDALUCÍA.

## 5.12 Formato de la Documentación

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	21/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

## 6 RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.

Conforme a lo dispuesto en la Política relativa a la contratación sujeta a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (PL-021), se designan a los siguientes:

<b>Responsable de licitación</b>	Rocío Marín Cantero
<b>Responsable del contrato</b>	Rocío Marín Cantero/ Antonio Arreciado Velasco
<b>Técnicos valoradores</b>	Silvio Martín Craczyc/ Cinta Cabeza Barroso/ Rocío Barrera

## 7 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DEL CONTRATO

A este contrato en cuestión es de aplicación Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center. Se publicarán en el anuncio de licitación los costes laborales correspondientes que nos facilite el actual contratista.

De conformidad con el artículo 70.2 de la LCSP: “Los contratos que tengan por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de cualesquiera contratos, así como la coordinación en materia de seguridad y salud, no podrán adjudicarse a las mismas empresas adjudicatarias de los correspondientes contratos, ni a las empresas a estas vinculadas, en el sentido establecido en el apartado anterior”.

Por ello, al tratarse de un servicio que supervisa el trabajo de otras unidades a la vez que es supervisado por las unidades de calidad y control, la empresa adjudicataria final de este expediente no podrá ser el adjudicatario ni de ninguno de los contratos de nivel 1 ni de los contratos de calidad, es decir de ninguno de estos contratos (actuales, o futuros sucesores):

- EXPT21-00010: UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.
- EXPT20-00159: UNIDA DE CALIDAD Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.
- EXPT20-00043: SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA OPERACIÓN DEL NIVEL 1 DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DEPENDIENTE DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR (actualmente en licitación EXPT22-00040).

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	22/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

## 8 ANEXOS

ANEXO I: Justificación Importe de Licitación y Valor Estimado

ANEXO II: Ubicación Física de los Servicios

ANEXO III: Indicadores y Penalizaciones Específicos de los Centros de Atención a Usuarios.

ANEXO IV: Tratamiento de Datos Personales

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	23/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía		Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa		

## ANEXO I - JUSTIFICACIÓN IMPORTE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

La determinación de las tarifas máximas de licitación está basada en el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, para lo que se han tomado como punto de partida los salarios brutos publicados para los correspondientes categorías profesionales y se han actualizado añadiéndoles las subidas de IPC recogidas en dicho Convenio así como otros incrementos económicos en concepto de costes de empresa (Seguros Sociales, formación, despidos, absentismo), costes fijos de puesto de trabajo (administración, alquiler oficina, limpieza, luz, equipos informáticos, agua, ...), gastos generales y beneficio empresarial.

En lo que respecta al desglose de los costes salariales con desagregación por género, no es posible establecerlo, puesto que no existen diferencias retributivas según el Convenio aplicable entre géneros, así como no es posible conocer el género del personal que se adscribirá a la ejecución del contrato.

La tabla siguiente recoge las operaciones anteriormente descritas para obtener las tarifas máximas de licitación propuestas para los perfiles requeridos tomando como referencia los datos siguientes:

Horas anuales Convenio	1764
Coste empresa RRHH	42%
Gastos materiales	7,5%
Gastos generales	12%
Margen empresarial	18%

CONVENIO DE CONTACT CENTER				ESTIMACIÓN COSTES PROVEEDOR				
PERFILES REQUERIDOS	NIVEL CORRESPONDIENTE SEGÚN CONVENIO	Salario Base 2022	Tarifa/hora (*)	Coste empresa	Gastos materiales	Gastos generales	Margen Empresarial	Incremento por especialización
Técnico de Apoyo de Nivel 2	8-Oficial administrativo	15.950,67 €	9,04 €	12,84 €	13,80 €	15,46 €	18,24 €	
Técnico Soporte Tecnológico	9- Gestor Telefónico	15.392,41 €	8,73 €	12,39 €	13,32 €	14,92 €	17,60 €	0%
Técnico Soporte Tecnológico Senior	9- Gestor Telefónico	15.392,41 €	8,73 €	12,39 €	13,32 €	14,92 €	19,72 €	12%
Técnico Medio de Soporte TIC Funcional de N2	5-Técnico Sistemas B	20.616,26 €	11,69 €	16,60 €	17,84 €	19,98 €	23,58 €	
Técnico Experto Soporte TIC Funcional de N2	5-Técnico Sistemas B	20.616,26 €	11,69 €	16,60 €	17,84 €	19,98 €	24,99 €	6%
Técnico Especialista de N2	5-Titulado medio	20.616,26 €	11,69 €	16,60 €	17,84 €	19,98 €	24,99 €	6%
Técnico Experto Especialista de N2	4-Titulado Superior	23.399,65 €	13,27 €	18,84 €	20,25 €	22,68 €	26,77 €	
Analista Programador Senior	5-Analista Programador	20.616,26 €	11,69 €	16,60 €	17,84 €	19,98 €	27,12 €	15%
Jefe Proyecto	3-Jefe Proyecto	27.849,89 €	15,79 €	22,42 €	24,10 €	26,99 €	39,81 €	25%
Gestor de Procesos Senior	3-Analista Funcional	27.849,89 €	15,79 €	22,42 €	24,10 €	26,99 €	39,81 €	25%

Según lo anterior, para los diferentes perfiles requeridos se proponen las siguientes tarifas máximas de licitación:

PERFILES REQUERIDOS	Tarifa (€) IVA excluido
Técnico de Apoyo de Nivel 2	18,24 €
Técnico Soporte Tecnológico	17,60 €
Técnico Soporte Tecnológico Senior	19,72 €
Técnico Medio de Soporte TIC Funcional de N2	23,58 €
Técnico Experto Soporte TIC Funcional de N2	24,99 €
Técnico Especialista de N2	24,99 €
Técnico Experto Especialista de N2	26,77 €
Analista Programador Senior	27,12 €
Jefe Proyecto	39,81 €
Gestor de Procesos Senior	39,81 €

Código:	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	Página	24/32	





<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		Cód. MJ- EXPT22-00030
<i>Departamento /Área/Unidad:</i> Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía		Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa		

Así, tomando como referencia las tarifas anteriores y los requerimientos de los proyectos que actualmente hacen uso de los servicios propios de las Unidades de Atención e Información a la Ciudadanía de Primer Nivel, se obtiene el importe máximo de licitación.

La siguiente tabla contiene, para cada proyecto el número de recursos y el porcentaje de dedicación necesarios para una duración estimada de los servicios de 18 meses:

	Perfil	Nº Recursos	Dedicación (%)	Tarifa Aplicada (€/h) Sin IVA	Importe licitación (18 meses) sin IVA
<b>SIAC (Información Medioambiental)</b> Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul	Técnico Especializado de N2 en el Área Medio Ambiental	3	100%	24,99 €	198.370,62 €
	Técnico Medio de Soporte TIC Funcional de N2	1	100%	23,58 €	62.392,68 €
<b>CEIS</b> 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%	24,99 €	66.123,54 €
	Técnico Medio de Soporte TIC Funcional en el uso de la Administración Electrónica	2	100%	23,58 €	124.785,36 €
	Técnico de N2 Especialistas del Área de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía	3	100%	24,99 €	198.370,62 €
	Técnico Experto de N2 Especialista en Gestión Documental	1	100%	26,77 €	70.833,42 €
<b>SAC CEETA</b> Consejería de Empleo, Empresas y Trabajo Autónomo	Gestor Procesos Senior en el Área de Patrimonio y Contratación Pública	2	100%	39,81 €	210.674,52 €
	Jefe de Proyecto	1	100%	39,81 €	105.337,26 €
	Técnico Medio de Soporte TIC Funcional en el uso de la Administración Electrónica	2	100%	23,58 €	124.785,36 €
	Técnico Experto de N2 Especialista en el Área de Información General	1	100%	26,77 €	70.833,42 €
	Técnico de N2 Especialista del Área de Información General	3	100%	24,99 €	198.370,62 €
	Técnico de N2 Especialista del Área de Información General	1	75%	24,99 €	49.592,66 €
	Técnico Soporte Tecnológico	1	100%	17,60 €	46.569,60 €
<b>SAC CTEICU</b> Consejería de Universidad, Investigación e Innovación	Técnico Soporte Tecnológico Senior	2	100%	19,72 €	104.358,24 €
	Técnico Medio Soporte TIC Funcional en el uso de la Administración Electrónica	1	100%	23,58 €	62.392,68 €
	Técnico Experto Soporte TIC Funcional en el uso de la Administración Electrónica	1	100%	24,99 €	66.123,54 €
<b>Servicio de Asesoramiento Tecnológico para la Igualdad de Trato de Mujeres y Hombre y para la Conciliación</b> Instituto Andaluz de la Mujer	Técnico de N2 Especialista del Área de Información General	1	100%	24,99 €	66.123,54 €
	Técnico Experto de N2 Especialista en Asesoramiento a Empresas y Ciudadanía en Materia de Igualdad de Género	3	100%	26,77 €	212.500,26 €
<b>Teléfono 900 200 999 de Información a la Mujer</b> Instituto Andaluz de la Mujer	Técnico Experto de N2 Especialista en Asesoramiento Legal	3	75%	26,77 €	159.375,20 €
<b>Servicios de Soporte</b> para varios Organismos	Analista Programador	2	100%	27,12 €	143.519,04 €
	Técnico Experto de N2 Especializado en Asesoría y Consultoría Jurídica	1	100%	26,77 €	70.833,42 €
	Técnico Experto de N2 Especialidad Financiera	1	100%	26,77 €	70.833,42 €
<b>SAC Industria, Energía y Minas</b> Consejería de Política Industrial y Energía	Técnico de N2 Especialista en el Área de Industria, Energía y Minas	1	100%	24,99 €	66.123,54 €
	Técnico Experto Soporte TIC Funcional en el uso de la Administración Electrónica	1	100%	23,58 €	62.392,68 €
<b>IMPORTE TOTAL</b>					<b>2.611.615,23 €</b>
<b>TOTAL IMPORTE LICITACIÓN CON MARGEN DE CRECIMIENTO (25%)</b>					<b>3.264.519,04 €</b>

La prestación del servicio se ha definido estimativamente en cuanto al número de horas de operación que lo integrará, al no poder quedar determinado con exactitud en el momento de preparación del contrato. La concreción final se producirá durante la ejecución del contrato en función de las necesidades de la Administración. No obstante, debido a que en los últimos años se viene observando una tendencia ascendente de la actividad realizada por la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel, en el importe de licitación se ha estimado un incremento de los recursos del 25% respecto del dimensionamiento actual necesario para el equipo.

Por tanto, el importe total de licitación para los 18 meses de duración del contrato asciende a la cantidad de TRES MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS DIECINUEVE EUROS (3.264.519,00 euros) I.V.A. excluido, lo que equivale a la cantidad de TRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL SESENTA Y SIETE EUROS CON NOVENTA Y NUEVE CÉNTIMOS DE EURO (3.950.067,99 €) con el I.V.A. incluido.

Por otra parte, si durante la vigencia del contrato se viera que las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas, se contempla la posibilidad de prorrogar el contrato hasta 36 meses adicionales (18 meses + 18 meses); y de ejecutar una modificación por una cantidad máxima del 20% del importe inicial del contrato para el caso de que surgiera la necesidad de prestar algún servicio no previsto o se produjera un crecimiento de la actividad contemplada durante la

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHqo3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	25/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

vigencia del contrato. Ambas cantidades han sido consideradas dentro del presupuesto estimado de la licitación tal y como establece el artículo 101 de la LCSP.

A tal efecto, dado que la mayoría de estos servicios se financian a través de encargos de gestión anuales y a la fecha de tramitación del presente expediente no podemos garantizar la continuidad o renovación de las mismas para el periodo considerado, a día de hoy no existe compromiso alguno sobre el importe de la licitación ni de las prórrogas posibles.

A continuación, se recoge el desglose del importe de licitación en costes directos, indirectos y beneficio industrial:

	%	Importe Anualidad 2022	Importe Anualidad 2023	Importe Anualidad 2024
Costes directos	<b>75,67%</b>	<b>137.229,24 €</b>	<b>1.646.750,93 €</b>	<b>686.146,22 €</b>
- Costes salariales	70,39%	127.655,11 €	1.531.861,33 €	638.275,55 €
- Gastos materiales	5,28%	9.574,13 €	114.889,60 €	47.870,67 €
Costes indirectos	<b>24,33%</b>	<b>44.132,92 €</b>	<b>529.595,10 €</b>	<b>220.664,62 €</b>
- Gastos generales	9,08%	16.467,51 €	197.610,11 €	82.337,55 €
- Beneficio Industrial	15,25%	27.665,42 €	331.984,99 €	138.327,08 €
<b>IMPORTE TOTAL</b>		<b>181.362,17 €</b>	<b>2.176.346,03 €</b>	<b>906.810,84 €</b>

Código:	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	Fecha	24/10/2022	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
Url De Verificación	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	Página	26/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

## ANEXO II. UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS: JUSTIFICACIÓN DE DICHO REQUERIMIENTO, DE LA RAZONABILIDAD Y ADECUACIÓN DEL MISMO

SANDETEL presta servicios de Atención a la Ciudadanía implementando un modelo estándar basado en la interrelación de distintas unidades de trabajo:

- Unidad de Recepción de Primer de Nivel de Atención.
- Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel.
- Unidad de Calidad y Control de los Servicios.

Sobre la prestación integrada de estas tres unidades se construyen los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía en modalidad No Presencial que proporciona SANDETEL, ejerciendo SANDETEL la Jefatura del Proyecto, que consta de la definición del mismo junto con los clientes, su dirección, la coordinación de las diversas unidades, validación de entregables, etc.

Bajo el presente contrato por razones de confidencialidad, disponibilidad y eficiencia de costes, podrán prestar servicio desde la ubicación que estimen conveniente, 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. Esto debe ser así porque el modelo de control de la calidad de la prestación de servicio que implementa SANDETEL requiere que los recursos de las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía accedan a diferentes aplicativos ubicados en servidores de la Junta de Andalucía.

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: 2.386,93€ (Se abona de una única vez al inicio del servicio).
- Cuota mensual: 208,72€ (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.

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	27/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía	Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa	

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.

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	28/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		Cód. MJ- EXP722-00030
Departamento /Área/Unidad. Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía		Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa		

### ANEXO III: INDICADORES Y PENALIZACIONES ESPECÍFICOS

La Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel deberá velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos para los Servicios de Atención a la Ciudadanía. El incumplimiento de alguno de los siguientes parámetros por causas imputables a la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel dará lugar a las penalizaciones siguientes:

INDICADOR	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN
Tasa de error en la respuesta	3% < A01 ≤ 7,5%	3%	7,5% < A01 ≤ 10%	5,0%	A01 > 10%	10,00%
Volumen de consultas resueltas de forma inmediata	75% ≤ A02 < 80%	1%	70% ≤ A02 < 75%	5,0%	A02 < 70%	10,00%
Retrasos en la entrega de informes, documentación y resultados de trabajos planificados	1 d < A03 ≤ 2 d	1%	2 d < A03 ≤ 3d	1,50%	A03 > 3 d	4,00%

Siendo d=días laborables y

**A01**=(Nº consultas mensuales erróneas/Nº consultas totales revisadas al mes) x100;

**A02**=(Nº consultas mensuales resueltas en primer intento/Nº total de consultas mensuales resueltas) x100

Estas penalizaciones se aplicarán sobre el importe total de la facturación mensual correspondiente al servicio afectado.

Para algunos Servicios de Atención a la Ciudadanía, el valor umbral (VR) requerido para el parámetro tasa de error en la respuesta podría ser diferente. Para esos Servicios, la fórmula de penalización a aplicar se obtendría de la forma:

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeH0oq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO	<b>Página</b>	29/32	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>			



**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

Cód. MJ- EYP122-00030

Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía  
Tipo de documento: Memoria Justificativa

Fecha: 12/08/2022

INDICADOR	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN
Tasa de error en la respuesta	VR < A01 ≤ VR + 4,5%	3%	VR + 4,5% < A01 ≤ VR + 7,0%	5,0%	A01 > VR + 7,0%	10,00%

Siendo el VR ≥ 3% o el especificado para cada uno de los servicios.

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>		<b>Página</b> 30/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía		Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa		

#### ANEXO IV: TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

##### A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El personal adscrito por la persona adjudicataria, para proporcionar las prestaciones establecidos en el presente pliego podría tratar datos de carácter personal.

El tratamiento consistirá en las operaciones de tratamiento de datos personales estrictamente necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato de conformidad con el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás documentación integrante del mismo:

- Realización de escuchas telefónicas para analizar la idoneidad en la atención ciudadana.
- Medición de la percepción de ciudadanos y usuarios con respecto al servicio y la atención recibida a través de los diferentes canales habilitados de acceso a los servicios.
- Tratamiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios

Los datos se tratarán únicamente por el personal adscrito y con el único fin de efectuar el alcance contratado.

##### B) Colectivos y Datos Tratados

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

Tratamiento y principales colectivos de interesados	Principales colectivos de interesados	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder
Recabados de datos del firmante del contrato: Firma del contrato	Apoderado de la empresa contratista	D.N.I., nombre y apellidos, dirección, correo electrónico y firma
SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Personas usuarias de los diferentes servicios de información y atención a la ciudadanía de la Junta de Andalucía	Datos identificativos (nombre, DNI, dirección, teléfono, email...), datos profesionales (organización, cargo, formación académica...)

##### C) Elementos del tratamiento

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

<input checked="" type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración
<input type="checkbox"/> Modificación	<input type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)
<input checked="" 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 de inf.)
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input checked="" type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/> Copia de seguridad
<input type="checkbox"/> Recuperación	<input type="checkbox"/> Otros (especificar):	

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	31/32	



<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		Cód. MJ- EXPT22-00030
Departamento /Área/Unidad: Dpto. Telecom. y Centros Gestión/Unidad de Servicios de Atención a la Ciudadanía		Fecha: 12/08/2022
Tipo de documento: Memoria Justificativa		

#### D) Disposición de los datos al terminar la prestación

Una vez finalice el encargo, la persona adjudicataria 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:

- En todo caso, notificación inmediata de cualquier incidente de seguridad al contacto o contactos proporcionados por la Dirección de Proyecto de conformidad con el procedimiento de gestión de brechas de seguridad en materia de protección de datos personales y la Normativa de gestión de incidentes de seguridad TIC disponible en <https://ws040.juntadeandalucia.es/estaticos/internet/seguridad/Normativas/USTICNormativa> de gestión de incidentes de seguridad TIC.pdf.

La persona adjudicataria no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del órgano de contratación.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el órgano de contratación, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos.

*(1) En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, la persona adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado, se emitirá un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.*

<b>Código:</b>	7GTMZ837HBSB0VacEeHQoq3Iqj1LVw	<b>Fecha</b>	24/10/2022
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	32/32

