PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. EL MANTENIMIENTO DE UNA UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (Expdte 18-00017)

1. OBJETO
2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA
   2.1 Marco de Asistencia
   2.2 Descripción de los Servicios Profesionales Requeridos
      2.2.1 Requisitos de la Documentación
      2.2.2 Medición, Análisis y Mejora
      2.2.3 Sistemas de Gestión y Control
      2.2.4 Encuestas y Escuchas telefónicas
      2.2.5 Informes
      2.2.6 Otras Actividades
   2.3 Ubicación Física y Recursos Materiales
   2.4 Horario
   2.5 Equipo de Trabajo
   2.6 Interlocución con SANDETEL
   2.7 Plan de Formación del Equipo de Trabajo
3. CONDICIONES GENERALES
   3.1 Organización y Seguimiento de los Trabajos
   3.2 Aceptación de la Documentación Elaborada y de los Servicios
   3.3 Régimen del personal del adjudicatario
   3.4 Confidencialidad de la información
4. INCUMPLIMIENTOS GRAVES
5. FACTURACIÓN

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	1/14

1. OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), de los servicios profesionales necesarios para el mantenimiento de una Unidad de Calidad y Control para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía, tanto para servicios ya existentes como para aquellos otros de nueva implantación que puedan ser considerados por SANDETEL durante la vigencia del presente contrato.

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

2.1. Marco de Asistencia

SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. es una sociedad de la Junta de Andalucía constituida para la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

Dentro de este marco de actuación, SANDETEL tiene encomendada la implantación, gestión, coordinación y explotación de diversos Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía en su modalidad no presencial por diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

La estructura generalizada que presenta este tipo de Servicios está basada en la interrelación de dos unidades independientes de trabajo:

1. Una Unidad de Recepción de Primer Nivel formada por agentes teleoperadoras/es con formación específica en las áreas competenciales de cada servicio.

2. Una Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel compuesta por técnicos especialistas en cada área diferenciada.

En virtud de la evolución que los Servicios de Atención e Información han adquirido en su relación habitual con los Usuarios y la Ciudadana, se hace necesaria la contratación de servicios profesionales que permitan complementar y mejorar las prestaciones ofrecidas por las Unidades anteriores. De ahí que muchos de los Servicios de Atención e Información que gestiona SANDETEL cuenten además dentro de su estructura con una **Unidad de Calidad y Control del Servicio**.

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	2/14

El objetivo de este concurso es únicamente la contratación de la Unidad de Calidad y Control para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía. En esta línea, el presente documento está orientado a describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa adjudicataria del presente contrato.

Dentro de este marco de actuación, la Unidad de Calidad y Control tiene la responsabilidad de implantar, mantener, cumplimentar y/o actualizar la documentación de los Sistemas de Gestión de Calidad de los Servicios de Atención e Información y de velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en los mismos, prestando especial atención a aquellos que se encuentran recogidos en la Carta de Servicios de los Servicios que la tengan publicada.

La Unidad de Calidad y Control de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía estará compuesta por consultores expertos y de control en servicios públicos de atención e información tanto a usuarios como a la ciudadanía.

La selección de ofertas no generará otra obligación para Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. diferente que la de realizar los encargos del servicio a la empresa seleccionada y el pago de los servicios efectivamente prestados al precio de la oferta selección.

2.2. Descripción de los Servicios Profesionales Requeridos

La empresa adjudicataria llevará a cabo acciones tendentes al mantenimiento y mejora del sistema de calidad actual implementado en cada servicio así como al seguimiento y mantenimiento de la certificación en la Norma ISO 9001:2008 en aquellos servicios que se encuentran certificados. En este sentido, la Unidad de Calidad y Control organizará sesiones de trabajo periódicas con el resto de las Unidades que integran los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía con el objeto de revisar los procedimientos y la documentación actualmente existentes, proponer las mejoras necesarias y evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada Servicio.

Los resultados que se persiguen con la ejecución de estas actividades son, entre otros:

- Conseguir una alta satisfacción de los usuarios de los Servicios de Atención e Información, por encima de los 8 puntos en una escala del 1 al 10.
- Garantizar la Calidad: mediante la planificación, normalización y sistematización de los procesos y procedimientos.
- Garantizar la Mejora Continua: mediante la implicación de las distintas unidades, el reconocimiento y gestión de los procesos, la identificación de los errores y la planificación de las pertinentes acciones correctivas o preventivas.
- Garantizar altos niveles de eficiencia.

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	3/14

- Mayor uniformidad en el trabajo.
- Desarrollar la documentación tanto de sistema como de operativa que gestionen los diferentes Servicios de Atención en su totalidad.

Los trabajos a realizar para la consecución de estos objetivos se engloban en las siguientes fases:

2.2.1 Requisitos de la Documentación

Este apartado hace referencia a todos los procedimientos, planificaciones y/o documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, para cada uno de los Servicios de Atención e Información gestionados desde SANDETEL.

La empresa adjudicataria del presente contrato deberá llevar a cabo los controles necesarios para:

- Revisar, actualizar y completar los documentos cuando sea necesario.
- Realizar el control e identificación de los cambios propuestos así como del estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurar la legibilidad e identificación de los documentos.
- Prevenir el uso de documentos obsoletos.
- Asegurar la correcta distribución de las distintas versiones de los documentos.
- Garantizar la disponibilidad de la documentación en los puntos de uso correspondientes.

La empresa adjudicataria deberá velar por la veracidad y fidelidad de la información, y establecer y cumplir las medidas que demanden la preservación, inmutabilidad y seguridad de los originales de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

2.2.2 Medición, Análisis y Mejora

La Unidad de Calidad y Control deberá velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos para los Servicios, prestando atención especial a aquellos que se recogen en la Carta de Servicios de aquellos que la tengan.

Las tareas a realizar dentro de esta fase serán entre otras:

- Medición de la percepción de ciudadanos y usuarios con respecto al servicio y la atención recibida desde el mismo. Deberán determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.
- Seguimiento y control de procesos. La empresa adjudicataria deberá realizar el seguimiento y la medición de los procesos del sistema para demostrar la capacidad e idoneidad de éstos para

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	4/14

alcanzar los objetivos perseguidos. Cuando no se alcancen los resultados previstos, se llevarán a cabo acciones correctivas o de mejora.

- Control de No Conformidades. La empresa adjudicataria deberá mantener registros de la naturaleza de las no conformidades reales o potenciales detectadas y de cualquier acción correctiva o preventiva tomada, incluyendo los resultados y eficacia de éstas actuaciones.
- Tratamiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. La Unidad de Calidad deberá aplicar y mantener actualizados los procedimientos documentados para la recepción y tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los ciudadanos. Se deberá mantener un registro y control, así como del tratamiento dado a los mismos.
- Realización de Auditorías Internas a intervalos planificados de tiempo para determinar si el sistema es conforme con los requisitos y disposiciones establecidas para el servicio. Se deberán definir los criterios de auditoria, el alcance de las mismas, su frecuencia y metodología. La empresa adjudicataria deberá, así mismo, informar de los resultados obtenidos, las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.
- Propuesta de Acciones de Mejora. Para su aprobación o rechazo, la Unidad de Calidad y Control deberá elevar a la Dirección del Proyecto las propuestas de mejora planteadas para la solución de no conformidades detectadas y/o formuladas por las distintas Unidades que participan en el servicio. Igualmente deberá realizar un seguimiento de las propuestas aceptadas para confirmar la consecución de las mejoras pretendidas.
- Cualquier otra actuación, no expresamente indicada en el presente documento, requerida por SANDETEL para la obtención de sus objetivos.

2.2.3 Sistemas de Gestión y Control

La empresa adjudicataria será la encargada de preparar y controlar a la organización para trabajar conforme a la metodología de gestión basada en la norma ISO 9001.

Las principales actividades a realizar dentro de esta fase serán como mínimo las siguientes:

- Revisión del sistema teniendo en cuenta los resultados de las auditorías internas, análisis de no conformidades, etc. Como resultado de esta tarea se elaborará el Informe de Revisión del Sistema.
- Auditorías Internas según ISO 9001:2008.
- Seguimiento de las No conformidades que se detecten y de cualquier acción correctiva o preventiva propuesta para resolverlas, incluyendo los resultados y eficacia de éstas actuaciones.

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	5/14

La empresa adjudicataria desarrollará todas sus actuaciones con el objeto de garantizar la posible certificación del Servicio.

2.2.4 Encuestas y Escuchas telefónicas

La adjudicataria llevará a cabo una serie de actuaciones periódicas encaminadas a estudiar el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación a los servicios percibidos a través de los distintos canales de atención habilitados:

- **Encuestas de satisfacción** a los ciudadanos para analizar la atención recibida a través de los diferentes canales. El licitador deberá indicar en su oferta la periodicidad, forma, volumen de encuestas que realizará. Asimismo, deberá adjuntar algunas plantillas modelo de las mismas.
- **Escuchas telefónicas** para analizar la idoneidad en la atención ciudadana. El licitador deberá indicar en su oferta la periodicidad de las escuchas y el volumen de la muestra que analizará para garantizar la fiabilidad de los resultados.

2.2.5 Informes

La empresa adjudicataria deberá encargarse de la elaboración de informes con diferente periodicidad para el control y seguimiento de cada Servicio. Entre ellos:

- **Informes estadísticos:** informe que proporciona información detallada sobre el número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, número de llamadas abandonadas y perdidas por franja horaria y día del mes.
- **Informes de productividad.**
- **Informes de seguimiento de consultas**: información sobre el volumen de consultas recibidas por los distintos canales, volumen de consultas resueltas por las diferentes Unidades de atención, plazos de resolución de consultas, etc.
- **Informe de seguimiento de Indicadores**.
- **Informe de incidencias:** plantilla donde se recoge los datos relacionados con las incidencias que tienen lugar en los distintos Servicios.
- **Informe de la calidad percibida:** informe que recoge el resultado de las encuestas realizadas a los ciudadanos y usuarios de los Servicios.
- **Seguimiento de Objetivos**: informe donde se recoge las medidas tomadas para cumplir los objetivos establecidos para los servicios.
- **Análisis de Datos:** informe que recoge de forma detallada toda la información de interés relacionada con el Servicio.

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	6/14

El licitador deberá indicar en su oferta la periodicidad y cantidad de informes que proporcionará y deberá adjuntar plantillas modelo de los mismos. La cantidad y calidad de la información de seguimiento será especialmente valorada en el presente concurso.

La documentación se entregará en los cinco días siguientes a la finalización del periodo objeto de evaluación.

2.2.6 Otras Actividades

Otras actividades a realizar por la Unidad de Calidad y Control serían las siguientes:

- Elaboración del Plan de formación anual y programación de todas las acciones formativas contempladas en el mismo junto con la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada.
- Impartir formación en temas de Calidad y procedimientos en caso de incorporación de nuevos recursos.
- Elaboración de comunicados con aquella información que deba ser trasladada a los integrantes de las diferentes Unidades para la correcta prestación del Servicio.
- Evaluación de las acciones formativas llevadas a cabo tanto por parte de los asistentes como por parte del instructor.
- Evaluación del seguimiento de procedimientos e instrucciones técnicas aplicables en el Servicio por parte de todas las Unidades que conforman el mismo.

2.3. Ubicación Física y Recursos Materiales.

La empresa adjudicataria prestará el servicio, con dedicación exclusiva, desde sus propias instalaciones, a menos que por razones de eficiencia o eficacia (lanzamiento de nuevos servicios, acceso a aplicaciones, etc.) deban ubicarse puntual y temporalmente en las instalaciones de SANDETEL o de las unidades de atención de Primer o Segundo Nivel.

Para la correcta prestación del servicio se podrán convocar reuniones de seguimiento o sesiones formativas junto con el resto de Unidades que componen los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía fuera de las instalaciones del adjudicatario, en la sede de SANDETEL o desde donde se está desarrollando la prestación de los servicios. Será a cuenta del adjudicatario el coste de los desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos hasta el lugar donde se celebren las reuniones.

La empresa adjudicataria dispondrá de todo el equipamiento, tanto técnico como de comunicaciones, necesario para garantizar el correcto desarrollo de las tareas propias de la Unidad de Calidad y Control desde dichas instalaciones.

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	7/14

El contratista deberá concertar y acreditar que dispone de un seguro de responsabilidad civil que cubra todas sus posibles responsabilidades ante la Administración derivadas de la ejecución del contrato. Asimismo deberá constituir un seguro de responsabilidad civil que cubra posibles daños en los bienes públicos que se ocupen o que se utilicen.

2.4. Horario

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

La Unidad de Calidad deberá ajustar su horario para poder prestar un soporte adecuado a las Unidades de Atención de los distintos Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía, según criterios contenidos en el presente pliego.

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

2.5. Equipo de Trabajo

El dimensionamiento inicialmente establecido para la Unidad de Calidad y Control de los Servicios de Atención e Información es:

- 3 *Responsables de Servicio / Consultores de Calidad Senior.*
- 3 *Consultores de Calidad Junior.*
- 1 *Consultor de Apoyo.*

La estructura de este equipo de trabajo no es fija sino que podrá variar incluso desde el inicio del contrato en función de las necesidades de los Servicios gestionados y para garantizar la prestación de servicios similares de nueva implantación que pudieran surgir en el curso de la duración del presente contrato.

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

El perfil del equipo de trabajo es uno de los pilares que las empresas licitantes deberán considerar como esenciales para la consecución de los objetivos marcados en el presente pliego. Se valorará especialmente la experiencia aportada y la capacidad de los recursos propuestos por la empresa adjudicataria.

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	8/14

A modo orientativo, a continuación se describen para los distintos perfiles requeridos, las tareas a realizar por cada uno de ellos:

Responsable de Servicio/Consultor de Calidad Senior

Este perfil actuará de enlace entre los Jefes de Proyecto de los distintos Servicios y el equipo de calidad que se establezca para el mismo, supervisando la correcta ejecución de las tareas asignadas a estos y asegurando que dichas tareas tengan unos niveles de calidad óptimos

Descripción de funciones a realizar:

- Organizar el trabajo de los distintos recursos de la Unidad de Calidad y Control.
- Velar por la correcta realización de las tareas asignadas a la Unidad de Calidad y Control y la entrega en plazo de las mismas.
- Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad de los Servicios y mantenimiento de aquellos ya implantados, realizando los controles necesarios para asegurar la autenticidad de la documentación relacionada, la correcta distribución de las versiones, disponibilidad de la documentación, control de cambios, actualizaciones, etc.
- Seguimiento diario de incidencias y peticiones así como el control de métricas e indicadores de los procesos. Identificación y ejecución de acciones para lograr su cumplimiento o la mejora de los mismos.
- Tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Planificación, definición y realización de auditorías internas.
- Elaboración de procedimientos e instrucciones técnicas así como el seguimiento necesario para el cumplimiento de los mismos y su mejora continua.
- Proporcionar los datos e informes necesarios para facilitar a la Dirección la toma de decisiones encaminadas a la mejora continua.
- Procedimientos de mejora, modificaciones de ANS, creación de nuevos informes, etc.
- Detección y seguimiento de No conformidades.
- Propuestas de acciones de mejora
- Elaboración de Planes de Calidad y Planes de Control para los proyectos.

Consultor de Calidad Junior

Sus funciones consistirán en:

- Registro y seguimiento diario de incidencias así como control de métricas e indicadores de los procesos. Identificación y ejecución de acciones para lograr su cumplimiento o la mejora de los mismos.
- Medición de la percepción de los usuarios de los servicios y la atención recibida desde el mismo mediante la realización de escuchas y encuestas de satisfacción telefónicas.

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	9/14

- Seguimiento y control de procesos, propuestas de acciones correctivas cuando no se consigan los resultados esperados o de mejora.
- Colaboración en la planificación, definición y realización de auditorías internas.
- Elaboración de comunicados, instrucciones de trabajo, etc. para la correcta prestación de los servicios.
- Mantenimiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad implantados en los servicios y participación en la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad nuevos.
- Elaboración de informes para el seguimiento de los servicios.
- Evaluación de las acciones formativas llevadas a cabo.
- Análisis de los datos del servicio.
- Propuesta, seguimiento y evaluación de acciones correctivas y/o preventivas

Consultor de Calidad de Apoyo

Actuará de apoyo al Equipo de Calidad, en la ejecución de las tareas asignadas a estos y asegurando que dichas tareas tengan unos niveles de calidad óptimos.

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

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

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

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

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

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

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	10/14

2.6. Interlocución con SANDETEL

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

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

2.7. Plan de Formación del Equipo de Trabajo

Se definen los siguientes tipos de formación para el equipo de trabajo propuesto por la empresa licitadora:

- Formación Inicial: esta formación variará en función de las labores a desempeñar y será requerida a todo el personal de nueva incorporación. Esta formación puede tener una duración de hasta 3 ó 4 semanas, periodo que no será facturable al proyecto.
- Formación no prevista: que surge cuando aparece la necesidad de formar alguno de sus integrantes del Servicio sobre actividades formativas no recogidas previamente. Puede ser necesario impartir formación no prevista en casos tales como:
    - Manejo de nuevas herramientas de trabajo.
    - Nuevas necesidades en el Servicio.
    - Etc.
- Formación continua: es planteada para formar continuamente a todos los integrantes en cada una de las funciones que desempeñan, aumentando la calidad, eficacia y eficiencia de los Servicios.

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

Las entidades licitantes deberán comprometer en la oferta un número mínimo de horas anuales, que en cualquier caso no será inferior a 40 horas por perfil contratado. Estas horas serán no facturables, impartiéndose dichas jornadas formativas fuera del turno de trabajo del personal. Los licitantes deberán especificar igualmente qué porcentaje mínimo de dichas horas se corresponderá con formación oficial certificada.

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

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	11/14

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

3. CONDICIONES GENERALES

3.1. Organización y Seguimiento de los Trabajos

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

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

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

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

3.2. Aceptación de la Documentación Elaborada y de los Servicios

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

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

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

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	12/14

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

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

3.3. Régimen del personal del adjudicatario.

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

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

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

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

3.4. Confidencialidad de la información

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

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

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	13/14

por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

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

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

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

4. INCUMPLIMIENTOS GRAVES

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

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

5. FACTURACIÓN

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

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

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

Código:7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	05/03/2018
ID. FIRMA	7GTMZ836UJIO2CiaTetRV6udQANiFC	PÁGINA	14/14